

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2019

Rapor Kodu:DT23

Nisan 2019



## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1</sup> Mart 2019

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

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.752 kişidir.

Mart 2019 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.752 kişidir. Bu rakamın 7.208'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 783 ve yönetici sayısı 761 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.819 kişidir.

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2018				Mart 2019				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.373	1.830	7.203	27	5.352	1.856	7.208	27	5
Destek hizmeti veren personel sayısı	550	242	792	32	533	250	783	32	-9
Yönetici sayısı	465	346	811	34	451	310	761	34	-50
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>6.388</b>	<b>2.418</b>	<b>8.806</b>	-	<b>6.336</b>	<b>2.416</b>	<b>8.752</b>	-	<b>-54</b>
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.805				2.819		14

Ocak-Mart 2019 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 54 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Yönetici sayısı 50 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı ise 9 kişi azalırken, müşteri temsilcisi sayısı 5 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 14 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2019 döneminde yüzde 7'dir. Bunun yaklaşık yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2019 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 74, destek hizmeti veren personelde yüzde 68, yöneticilerde ise yüzde 59'dur.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 32, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 54'ü İstanbul ve İzmit'tedir.

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

## 1.2. Çalışanların yüzde 55'i üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2018					Mart 2019				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	867	2.582	3.692	62	7.203	862	2.522	3.755	69	7.208
Destek hizmeti veren personel sayısı	120	196	428	48	792	111	196	429	47	783
Yönetici sayısı	67	172	487	85	811	59	151	473	78	761
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.054</b>	<b>2.950</b>	<b>4.607</b>	<b>195</b>	<b>8.806</b>	<b>1.032</b>	<b>2.869</b>	<b>4.657</b>	<b>194</b>	<b>8.752</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 12'si lise, yüzde 33'ü ön lisans, yüzde 53'ü lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 88'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 86, yöneticilerde ise yüzde 92'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 208 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 447 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda 122 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.

Ocak-Mart 2019 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon adet (yüzde 1) azalarak 122 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 3 milyon adet (yüzde 9) azalarak 26 milyon olmuştur.

## Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2018	Ocak-Mart 2019
<b>Gelen çağrı</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	123,1	122,2
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	44,4	45,0
Karşılama oranı (yüzde)	94	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	166	166
<b>Dış arama</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	28,9	26,2
Ulaşma oranı (yüzde)	47	47
Ortalama konuşma süresi (saniye)	144	148
Gelen e-posta sayısı (bin)	232,5	246,0
Gelen faks sayısı (bin)	2,6	2,8
Chat sayısı (bin)	666,0	1.076,9
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	24,2	22,0
Görüntülü çağrı sayısı	2.997	7.246
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	69,2	57,7

### 2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 166 saniye oldu.

Ocak-Mart 2019 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 63'ü sesli yanıt sisteminden, yüzde 37'si ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 62, ortalama çağrı kaçırma süresi 117 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 47, ortalama konuşma süresi 148 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 246 bin, gelen faks sayısı 2 bin 751 adettir.

### 2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2019 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.737 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 18 adet, dış aramada 19 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 176 saat, giden çağrıda 113 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 İşlemler<sup>2</sup>

Ocak-Mart 2019 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı yaklaşık 2,5 milyon adet, hacmi ise 13 milyar TL'dir.

<sup>2</sup> 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	
Mart 2018	29	3	6,156	1,231	7,419	760	747	129	9,055
Haziran 2018	37	5	5,919	1,239	7,200	761	719	128	8,808
Eylül 2018	61	34	5,932	1,178	7,205	842	715	123	8,885
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

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	
299	72	244	42	9%
469	82	218	22	11%
468	138	108	11	10%
403	69	134	19	9%
309	83	104	20	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
3,215
3,023
2,772
2,805
2,819

**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			
Mart 2018	5,500	1,919	540	220	509	367	6,549	2,506	27	31	34
Haziran 2018	5,368	1,832	538	223	463	384	6,369	2,439	27	31	34
Eylül 2018	5,364	1,841	566	276	475	363	6,405	2,480	27	32	34
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

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
Mart 2018	903	2,806	3,654	56	132	183	395	50	80	178	532	86	1,115	3,167	4,581	192
Haziran 2018	888	2,661	3,594	57	121	191	400	49	76	175	511	85	1,085	3,027	4,505	191
Eylül 2018	885	2,613	3,643	64	137	213	441	51	72	180	499	87	1,094	3,006	4,583	202
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

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								
Mart 2018	3,771	3,648	687	73	551	325	5,009	4,046	115	27	73	215	227	82	138	447
Haziran 2018	3,567	3,633	680	81	534	313	4,781	4,027	130	27	74	231	232	76	117	425
Eylül 2018	3,621	3,584	763	79	522	316	4,906	3,979	152	28	74	254	220	79	142	441
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

\* 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)
Mart 2018	80,678,475	46,050,722	126,729,197	3,182,749	93%	170	4	1	70	103	25,302,225
Haziran 2018	78,780,637	45,833,248	124,613,885	3,790,930	92%	168	4	1	68	119	24,701,058
Eylül 2018	75,469,431	46,450,746	121,920,177	5,453,959	88%	165	4	1	92	135	24,156,831
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

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
Mart 2018	22	20	20	9	23	15	12	4	8	6	18	13	9	10	4	23
Haziran 2018	22	20	19	10	24	15	13	5	8	5	18	13	9	11	5	23
Eylül 2018	22	20	20	9	23	15	13	5	8	6	18	13	9	10	4	23
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

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

**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
<b>Mart 2018</b>	10,677,673	950,450	15,558	1,675,583	13,319,264	10,153,152	978,009	16,490	1,798,700	12,946,351	20,830,825	1,928,459	32,048	3,474,283	26,265,615
<b>Haziran 2018</b>	9,745,878	913,169	11,214	1,373,108	12,043,369	11,121,445	883,792	11,979	1,682,373	13,699,589	20,867,323	1,796,961	23,193	3,055,481	25,742,958
<b>Eylül 2018</b>	9,151,475	1,214,948	8,408	1,599,187	11,974,018	10,520,788	1,181,328	8,961	2,009,644	13,720,721	19,672,263	2,396,276	17,369	3,608,831	25,694,739
<b>Aralık 2018</b>	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
<b>Mart 2019</b>	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

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
<b>Mart 2018</b>	51%	49%	49%	48%	51%	160	92	25	144	153
<b>Haziran 2018</b>	47%	51%	48%	45%	47%	166	90	27	141	157
<b>Eylül 2018</b>	47%	51%	48%	44%	47%	159	92	30	154	152
<b>Aralık 2018</b>	48%	45%	51%	43%	47%	149	97	36	145	144
<b>Mart 2019</b>	47%	51%	53%	45%	47%	162	82	33	131	148

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)
367,804	4,827	487,026	21,556,929	241	100,606
344,966	3,199	448,718	22,139,612	1,253	90,121
295,801	3,289	420,518	23,304,627	1,213	75,148
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

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
<b>Mart 2018</b>	5	5	14	10	14	9	7	11	9	8
<b>Haziran 2018</b>	5	5	13	9	14	8	7	11	8	9
<b>Eylül 2018</b>	6	6	14	10	13	10	6	11	8	10
<b>Aralık 2018</b>	5	5	14	10	13	9	6	11	7	9
<b>Mart 2019</b>	6	6	14	10	13	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
<b>Mart 2018</b>	10	12	13	11	11	9	6	12	10	8
<b>Haziran 2018</b>	10	12	14	11	11	8	6	12	10	8
<b>Eylül 2018</b>	11	12	15	10	11	8	6	12	10	9
<b>Aralık 2018</b>	10	12	16	9	11	8	6	12	9	7
<b>Mart 2019</b>	10	12	15	9	11	8	7	12	9	7

\* 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)
Mart 2018	6,897	20	16	200	40	51	1,603	18	15	138	40	51
Haziran 2018	6,857	20	16	173	39	51	1,795	18	15	136	39	51
Eylül 2018	6,981	19	16	202	39	51	1,629	17	16	132	39	51
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

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2018	2,677,605	9,433,874
Haziran 2018	2,634,372	10,045,671
Eylül 2018	2,380,188	11,488,978
Aralık 2018	2,701,024	12,001,217
Mart 2019	2,484,957	12,993,373

\* 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.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 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	
Mart 2018	28	3	5,838	1,155	7,024	716	704	119	8,563
Haziran 2018	36	5	5,630	1,157	6,828	720	679	117	8,344
Eylül 2018	60	34	5,415	1,106	6,615	790	652	113	8,170
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

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	
264	52	241	40	8%
415	78	212	17	11%
423	132	81	9	10%
373	65	129	19	9%
286	78	99	20	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,813
2,688
2,345
2,448
2,478

**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			
Mart 2018	5,233	1,791	509	207	480	343	6,222	2,341	27	31	32
Haziran 2018	5,121	1,707	512	208	435	361	6,068	2,276	26	31	32
Eylül 2018	4,966	1,649	536	254	433	332	5,935	2,235	27	32	33
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

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
Mart 2018	871	2,627	3,473	53	128	173	375	40	79	166	497	81	1,078	2,966	4,345	174
Haziran 2018	859	2,500	3,417	52	120	179	379	42	74	163	480	79	1,053	2,842	4,276	173
Eylül 2018	857	2,311	3,385	62	135	198	413	44	71	151	462	81	1,063	2,660	4,260	187
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

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								
Mart 2018	3,510	3,514	645	71	508	315	4,663	3,900	111	26	72	209	182	74	122	378
Haziran 2018	3,310	3,518	641	79	493	303	4,444	3,900	127	26	74	227	187	71	103	361
Eylül 2018	3,387	3,228	723	67	482	283	4,592	3,578	148	28	74	250	176	71	127	374
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

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 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)
Mart 2018	77,398,006	42,989,477	120,387,483	3,007,041	93%	169	4	1	73	100	24,350,050
Haziran 2018	75,452,998	42,691,380	118,144,378	3,559,978	92%	167	4	1	70	118	24,162,294
Eylül 2018	71,082,630	42,095,078	113,177,708	5,025,846	88%	162	4	1	95	135	22,894,788
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

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi karti-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
Mart 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	4	4	11
Haziran 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	5	4	11
Eylül 2018	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10
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

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi karti-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
Mart 2018	0	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Haziran 2018	0	1	0	4	1	1	5	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Eylül 2018	0	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	1
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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 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
Mart 2018	10,218,068	851,208	15,492	1,626,584	12,711,352	9,840,042	922,858	16,469	1,762,078	12,541,447	20,058,110	1,774,066	31,961	3,388,662	25,252,799
Haziran 2018	9,324,197	843,581	11,131	1,310,008	11,488,917	10,938,336	847,095	11,962	1,643,881	13,441,274	20,262,533	1,690,676	23,093	2,953,889	24,930,191
Eylül 2018	8,312,904	1,104,187	8,336	1,551,788	10,977,215	10,172,162	1,054,946	8,952	1,976,590	13,212,650	18,485,066	2,159,133	17,288	3,528,378	24,189,865
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

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
Mart 2018	51%	48%	48%	48%	50%	162	94	25	145	155
Haziran 2018	46%	50%	48%	44%	46%	168	89	27	141	159
Eylül 2018	45%	51%	48%	44%	45%	165	90	30	155	156
Aralık 2018	48%	44%	51%	43%	47%	151	100	36	146	146
Mart 2019	47%	50%	53%	45%	47%	163	82	33	132	150

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)
156,075	1,244	482,281	20,208,591	0	0
152,483	907	444,294	20,981,901	0	0
140,793	830	267,407	19,998,607	0	0
112,801	732	660,834	19,512,402	1,639	0
130,431	697	1,072,373	18,074,101	5,839	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
Mart 2018	4	4	8	5	8	5	4	6	5	3
Haziran 2018	4	4	7	4	8	4	4	6	4	4
Eylül 2018	4	4	7	4	7	5	3	5	3	3
Aralık 2018	4	4	8	5	8	5	3	6	4	4
Mart 2019	4	4	8	5	8	6	3	6	4	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
Mart 2018	7	7	9	6	7	5	5	8	6	6
Haziran 2018	7	7	10	6	7	4	5	8	6	6
Eylül 2018	7	7	9	5	6	3	5	7	5	6
Aralık 2018	7	7	10	5	7	4	5	8	6	5
Mart 2019	7	7	9	5	7	4	5	8	5	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) (11 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)
Mart 2018	6,427	19	16	275	40	52	1,408	18	16	144	41	49
Haziran 2018	6,416	20	16	207	40	52	1,600	19	15	133	41	49
Eylül 2018	6,272	19	16	276	41	51	1,422	17	17	125	41	49
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

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2018	2,159,435	8,900,921
Haziran 2018	2,269,544	9,698,897
Eylül 2018	1,935,805	10,588,152
Aralık 2018	2,292,490	11,277,766
Mart 2019	1,979,762	12,255,976

\* 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	
Mart 2018	0	0	202	48	250	28	19	6	303
Haziran 2018	0	0	168	45	213	25	19	6	263
Eylül 2018	0	0	398	42	440	38	42	5	525
Aralık 2018	0	0	247	49	296	26	22	5	349
Mart 2019	0	0	226	48	274	27	27	5	333

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
31	19	2	22%
48	3	3	27%
37	3	26	15%
18	4	2	8%
18	2	4	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
99
74
175
102
127

**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			
Mart 2018	189	61	19	9	13	12	221	82	26	32	33
Haziran 2018	165	48	14	11	13	12	192	71	27	31	33
Eylül 2018	321	119	20	18	27	20	368	157	26	32	32
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

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
Mart 2018	8	116	126	0	0	8	14	6	0	7	17	1	8	131	157	7
Haziran 2018	0	105	105	3	0	8	12	5	0	7	15	3	0	120	132	11
Eylül 2018	0	248	191	1	0	12	21	5	0	24	20	3	0	284	232	9
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

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								
Mart 2018	116	134	26	2	15	10	157	146	0	1	0	1	18	6	3	27
Haziran 2018	98	115	23	2	15	10	136	127	0	1	0	1	16	3	2	21
Eylül 2018	84	356	26	12	14	33	124	401	0	0	0	0	23	6	4	33
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

\* 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)
Mart 2018	2,427,983	1,430,082	3,858,065	79,193	94%	169	4	1	73	100	473,564
Haziran 2018	2,578,218	1,508,536	4,086,754	130,058	91%	167	3	3	28	105	91,788
Eylül 2018	3,541,017	2,618,503	6,159,520	277,276	89%	169	4	1	96	137	777,535
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

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

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)														
	Aynı Hattan														
Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Haziran 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Eylül 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Aralık 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1
Mart 2019	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 2018	317,833	0	0	0	317,833	190,480	0	0	0	190,480	508,313	0	0	0	508,313
Haziran 2018	321,707	0	0	0	321,707	108,292	0	0	0	108,292	429,999	0	0	0	429,999
Eylül 2018	752,165	0	0	0	752,165	292,754	0	0	0	292,754	1,044,919	0	0	0	1,044,919
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

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
Mart 2018	63%	-	-	-	63%	5,216	-	-	-	6,211
Haziran 2018	75%	-	-	-	75%	44	-	-	-	90
Eylül 2018	72%	-	-	-	72%	1,890	-	-	-	2,342
Aralık 2018	62%	-	-	-	62%	4,669	-	-	-	5,716
Mart 2019	52%	59%	-	-	53%	4,610	4,690	-	-	5,292

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	241	0
0	0	0	0	1,253	0
0	0	149,232	392,065	1,213	0
0	0	0	0	1,358	0
0	0	0	0	1,407	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
Mart 2018	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Haziran 2018	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
Eylül 2018	1	1	3	2	3	3	1	2	2	2
Aralık 2018	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1
Mart 2019	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1

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
Mart 2018	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Haziran 2018	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Eylül 2018	0	0	2	1	3	2	0	1	1	1
Aralık 2018	0	0	2	1	2	1	0	1	0	1
Mart 2019	0	0	2	1	2	1	0	1	0	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)
Mart 2018	222	566	459	145	45	45	53	444	383	65	38	53
Haziran 2018	196	37	15	145	45	45	49	10	6	65	38	53
Eylül 2018	475	268	232	174	40	50	46	468	451	65	38	53
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

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2018	484,615	378,356
Haziran 2018	313,243	18,090
Eylül 2018	388,666	367,598
Aralık 2018	373,748	498,521
Mart 2019	470,461	516,261

\* 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) (11 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	
Mart 2018	1	0	116	28	145	16	24	4	189
Haziran 2018	1	0	121	37	159	16	21	5	201
Eylül 2018	1	0	119	30	150	14	21	5	190
Aralık 2018	1	0	89	30	120	14	21	5	160
Mart 2019	1	0	88	26	115	14	22	5	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	
4	1	1	0	4%
6	1	3	1	7%
8	3	1	2	9%
12	0	3	0	13%
5	3	1	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
303
261
252
255
214

**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					
Mart 2018	78	67	12	4	16	12	106	83	27	32	37
Haziran 2018	82	77	12	4	15	11	109	92	28	33	36
Eylül 2018	77	73	10	4	15	11	102	88	27	33	36
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

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
Mart 2018	24	63	55	3	4	2	6	4	1	5	18	4	29	70	79	11
Haziran 2018	29	56	72	2	1	4	9	2	2	5	16	3	32	65	97	7
Eylül 2018	28	54	67	1	2	3	7	2	1	5	17	3	31	62	91	6
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

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								
Mart 2018	145	0	16	0	28	0	189	0	4	0	1	5	27	2	13	42
Haziran 2018	159	0	16	0	26	0	201	0	3	0	0	3	29	2	12	43
Eylül 2018	150	0	14	0	26	0	190	0	4	0	0	4	21	2	11	34
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

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

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

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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 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)
Mart 2018	852,486	1,631,163	2,483,649	96,515	94%	165	4	3	28	104	478,611
Haziran 2018	749,421	1,633,332	2,382,753	100,894	94%	167	3	3	28	105	446,976
Eylül 2018	845,784	1,737,165	2,582,949	150,837	91%	175	4	3	43	113	484,508
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

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
Mart 2018	9	7	7	2	10	4	4	1	5	3	10	4	4	6	0	11
Haziran 2018	9	7	6	3	11	4	5	2	5	2	10	4	4	6	1	11
Eylül 2018	9	7	7	2	10	4	5	2	5	3	10	4	4	6	0	11
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

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (11 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
Mart 2018	141,772	99,242	66	48,999	290,079	122,630	55,151	21	36,622	214,424	264,402	154,393	87	85,621	504,503
Haziran 2018	99,974	69,588	83	63,100	232,745	74,817	36,697	17	38,492	150,023	174,791	106,285	100	101,592	382,768
Eylül 2018	86,406	110,761	72	47,399	244,638	55,872	126,382	9	33,054	215,317	142,278	237,143	81	80,453	459,955
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

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
Mart 2018	54%	64%	76%	57%	57%	141	77	59	116	115
Haziran 2018	57%	65%	83%	62%	61%	142	91	53	136	125
Eylül 2018	61%	47%	89%	59%	53%	136	113	53	129	124
Aralık 2018	50%	50%	77%	53%	51%	143	75	21	113	95
Mart 2019	62%	54%	50%	51%	55%	226	66	14	125	122

Dönem	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)
Mart 2018	211,729	3,583	4,745	1,348,338	0	100,606
Haziran 2018	192,483	2,292	4,424	1,157,711	0	90,121
Eylül 2018	155,008	2,459	3,879	2,913,955	0	75,148
Aralık 2018	119,681	1,829	5,118	4,686,091	0	69,166
Mart 2019	115,524	2,054	4,505	3,919,049	0	57,656

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
Mart 2018	0	0	4	4	4	2	2	4	3	4
Haziran 2018	0	0	4	4	4	2	2	4	3	4
Eylül 2018	1	1	4	4	3	2	2	4	3	5
Aralık 2018	0	0	3	3	2	2	2	3	2	4
Mart 2019	0	0	3	3	2	2	1	3	2	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
Mart 2018	3	5	3	4	2	3	1	4	4	1
Haziran 2018	3	5	3	4	2	3	1	4	4	1
Eylül 2018	4	5	4	4	2	3	1	4	4	2
Aralık 2018	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1
Mart 2019	3	5	4	3	2	3	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) (11 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)
<b>Mart 2018</b>	248	51	15	140	39	52	142	5	0	157	40	53
<b>Haziran 2018</b>	245	51	20	147	37	51	146	13	7	164	38	53
<b>Eylül 2018</b>	234	55	19	147	37	51	161	14	5	164	38	53
<b>Aralık 2018</b>	199	58	8	142	38	50	152	6	4	157	39	51
<b>Mart 2019</b>	200	39	9	142	38	50	152	6	4	164	38	53

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
<b>Mart 2018</b>	33,555	154,597
<b>Haziran 2018</b>	51,585	328,683
<b>Eylül 2018</b>	55,717	533,227
<b>Aralık 2018</b>	34,786	224,930
<b>Mart 2019</b>	34,734	221,136

\* 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.