

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2026

Rapor Kodu: DT23

Mayıs 2026



## Çağrı Merkezi İstatistikleri<sup>1</sup> Mart 2026

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2026 dönemi itibarıyla 28 banka verisinden oluşmaktadır.

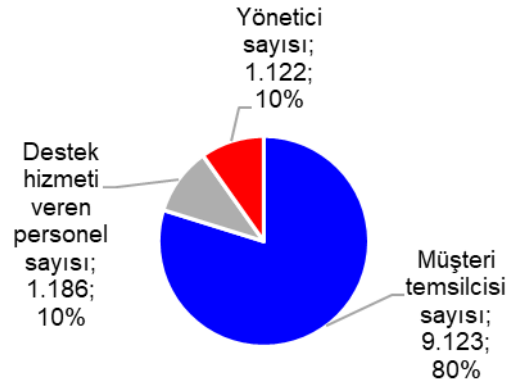
### 1. Çağrı Merkezi Çalışanları

Mart 2026 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 11.431 kişidir. Bu rakamın 9.123'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 1.186 ve yönetici sayısı 1.122 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise 7.856 kişidir.

**Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı (kişi)**



**Unvanlara Göre Çağrı Merkezi Çalışanları (kişi, yüzde)**



Mart 2026 itibarıyla çağrı merkezi çalışan sayısı bir önceki döneme göre 258 kişi azalmıştır. Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2026 döneminde yüzde 8'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 73'ü kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 68, yöneticilerde ise yüzde 59'dur.

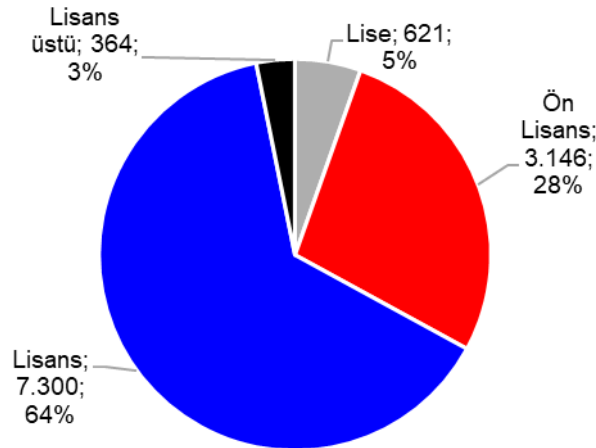
Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 28, destek hizmeti veren personelde 35 ve yöneticilerde ise 37 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 36'sı İstanbul ve İzmir'de görev yapmaktadır.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 95'ini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve/veya lisansüstü eğitim yapmış çalışan oluşturmaktadır (yüzde 28'i ön lisans, yüzde 64'ü lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir). Çalışanların yüzde 5'i lise mezunudur.

Çağrı merkezi çalışanlarının 237'si Sermaye Piyasası Kurulu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 526'dır.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

## Öğrenim Durumlarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları (kişi, yüzde)

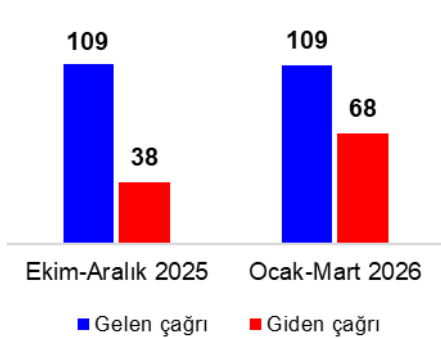


## 2. Çağrı Özellikleri

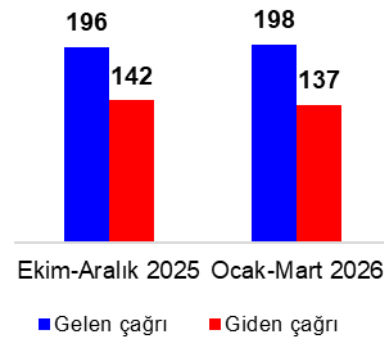
Ocak-Mart 2026 döneminde, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 120 bin adet azalarak yaklaşık 109 milyon olmuştur. Aynı dönem itibarıyla giden çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 30 milyon adet (yüzde 79) artarak yaklaşık 68 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Ocak-Mart 2026 döneminde çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda müşteri karşılama oranı yüzde 97, ortalama konuşma süresi 198 saniyedir. Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 52, ortalama konuşma süresi ise 137 saniye olarak gerçekleşmiştir. Gelen çağrılarının yüzde 43'ü sesli yanıt sistemi, yüzde 57'si ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır.

### Çağrı Sayısı (milyon adet)



### Çağrı Süresi (saniye)



Ocak-Mart 2026 döneminde gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 28 adet, giden çağrıda 43 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 264 saat, giden çağrıda 131 saattir.

Ocak-Mart 2026 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin<sup>2</sup> toplamı 2,2 milyon adet, hacmi ise yaklaşık 73 milyar TL'dir.

<sup>2</sup> Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 22 banka verisidir.

## Özet Tablolar

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2025				Mart 2026				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	7.014	2.375	9.389	28	6.867	2.256	9.123	28	-266
Destek hizmeti veren	813	367	1.180	36	806	380	1.186	35	6
Yönetici sayısı	633	487	1.120	36	659	463	1.122	37	2
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>8.460</b>	<b>3.229</b>	<b>11.689</b>	-	<b>8.332</b>	<b>3.099</b>	<b>11.431</b>	-	<b>-258</b>
Outsource	-	-	7.803	-	-	-	7.856	-	53

### Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Aralık 2025		Mart 2026	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4.069	35	4.164	36
Diğer iller	7.620	65	7.267	64
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>11.689</b>	<b>100</b>	<b>11.431</b>	<b>100</b>

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2025					Mart 2026				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	529	2.892	5.808	160	9.389	524	2.748	5.682	169	9.123
Destek hizmeti veren personel sayısı	57	213	830	80	1.180	57	213	836	80	1.186
Yönetici sayısı	38	181	793	108	1.120	40	185	782	115	1.122
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>624</b>	<b>3.286</b>	<b>7.431</b>	<b>348</b>	<b>11.689</b>	<b>621</b>	<b>3.146</b>	<b>7.300</b>	<b>364</b>	<b>11.431</b>

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Aralık 2025	Mart 2026
<b>Gelen çağrı (Inbound)</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	109,1	108,9
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	61,4	62,4
Karşılama oranı (yüzde)	98	97
Ortalama konuşma süresi (saniye)	196	198
<b>Giden çağrı (Outbound)</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	37,8	67,6
Ulaşma oranı (yüzde)	44	52
Ortalama konuşma süresi (saniye)	142	137
Gelen e-posta sayısı (bin)	102,3	126,6
Gelen faks sayısı (bin)	0,6	0,3
Chat sayısı (bin)	5.771,1	5.871,1
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	93,7	79,8
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	3.560	3.737
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	130,3	126,0

### Finansal İşlemler

	Aralık 2025	Mart 2026
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2,2	2,2
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	72	73

\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (22/28) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) ve çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Topulaştırılmış, 28 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 2025	278	58	7.676	1.040	9.052	1.122	1.006	116	11.296
Haziran 2025	280	52	7.453	1.060	8.845	1.116	982	118	11.061
Eylül 2025	280	48	7.862	1.115	9.305	1.134	1.033	119	11.591
Aralık 2025	272	53	7.836	1.228	9.389	1.180	993	127	11.689
Mart 2026	280	45	7.670	1.128	9.123	1.186	1.002	120	11.431

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	
456	41	338	9	9%
457	58	144	13	8%
497	58	107	16	7%
483	43	170	22	8%
435	34	239	30	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
7.457
7.254
7.515
7.803
7.856

**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 2025	6.640	2.412	762	360	638	484	8.040	3.256	28	35	35
Haziran 2025	6.523	2.322	756	360	632	468	7.911	3.150	28	35	37
Eylül 2025	6.945	2.360	772	362	670	482	8.387	3.204	28	35	36
Aralık 2025	7.014	2.375	813	367	633	487	8.460	3.229	28	36	36
Mart 2026	6.867	2.256	806	380	659	463	8.332	3.099	28	35	37

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 2025	656	2.805	5.434	157	66	243	736	77	36	193	752	141	758	3.241	6.922	375
Haziran 2025	609	2.743	5.337	156	61	240	739	76	37	196	768	99	707	3.179	6.844	331
Eylül 2025	573	2.892	5.680	160	55	219	780	80	39	187	820	106	667	3.298	7.280	346
Aralık 2025	529	2.892	5.808	160	57	213	830	80	38	181	793	108	624	3.286	7.431	348
Mart 2026	524	2.748	5.682	169	57	213	836	80	40	185	782	115	621	3.146	7.300	364

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 2025	2.527	6.525	829	293	557	565	3.913	7.383	101	24	69	194	398	118	143	659
Haziran 2025	2.463	6.382	812	304	544	556	3.819	7.242	111	24	69	204	361	122	132	615
Eylül 2025	2.915	6.390	834	300	584	568	4.333	7.258	118	26	69	213	321	115	124	560
Aralık 2025	2.680	6.709	868	312	521	599	4.069	7.620	126	23	73	222	313	103	127	543
Mart 2026	2.735	6.388	870	316	559	563	4.164	7.267	140	24	73	237	301	101	124	526

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplaştırılmış, 28 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 2025	45.469.738	57.053.592	102.523.330	1.303.340	98%	197	3	2	22	110	32.406.072	
Haziran 2025	44.622.636	56.549.132	101.171.768	1.623.171	97%	194	3	2	23	96	31.727.002	
Eylül 2025	47.792.046	61.480.589	109.272.635	1.956.940	97%	193	4	2	25	99	31.190.018	
Aralık 2025	47.686.907	61.380.336	109.067.243	1.392.777	98%	196	4	2	22	104	32.743.942	
Mart 2026	46.546.978	62.400.346	108.947.324	1.835.791	97%	198	3	2	24	114	31.626.307	

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 2025	21	22	18	10	19	15	10	7	8	6	18	9	8	10	3	21	
Haziran 2025	23	23	18	10	21	15	10	7	8	6	21	9	11	12	3	23	
Eylül 2025	24	24	19	10	21	15	11	8	9	6	22	9	11	14	3	25	
Aralık 2025	25	24	19	9	21	15	11	8	8	6	23	10	10	13	3	25	
Mart 2026	26	25	20	9	21	15	11	8	10	7	24	10	10	13	3	25	

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	
Mart 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	3	4	1	
Haziran 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	4	4	1	
Eylül 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	4	4	1	
Aralık 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	9	5	4	1	
Mart 2026	2	2	0	8	3	1	14	6	13	9	6	11	9	5	4	1	

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 28 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı (müşteri) sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	10.325.618	1.085.320	16.405	2.386.041	13.813.384	13.611.842	1.475.025	9.699	2.341.285	17.437.851	23.937.460	2.560.345	26.104	4.727.326	31.251.235
Haziran 2025	10.068.686	1.149.644	17.405	2.024.693	13.260.428	12.189.377	1.671.550	10.676	2.141.424	16.013.027	22.258.063	2.821.194	28.081	4.166.117	29.273.455
Eylül 2025	10.576.807	1.527.598	13.235	2.391.217	14.508.857	12.053.087	5.067.995	7.657	2.500.244	19.628.983	22.629.894	6.595.593	20.892	4.891.461	34.137.840
Aralık 2025	12.207.979	1.673.312	13.176	2.712.063	16.606.530	13.729.851	4.951.085	5.258	2.528.461	21.214.655	25.937.830	6.624.397	18.434	5.240.524	37.821.185
Mart 2026	30.081.590	3.094.190	10.163	2.175.509	35.361.452	23.697.696	6.158.404	4.988	2.353.190	32.214.278	53.779.286	9.252.594	15.151	4.528.699	67.575.730

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	43%	42%	86%	51%	44%	164	102	185	142	155
Haziran 2025	45%	41%	62%	49%	45%	156	99	83	142	149
Eylül 2025	47%	23%	63%	49%	43%	165	89	79	156	155
Aralık 2025	47%	25%	71%	52%	44%	148	88	81	150	142
Mart 2026	56%	33%	67%	48%	52%	143	84	79	134	137

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)
278.506	576	4.009.261	87.294.003	3.275.332	114.684
113.194	437	3.789.062	80.722.006	3.284.445	114.461
93.987	546	4.185.701	95.943.932	3.454.948	142.067
102.272	598	5.771.114	93.726.542	3.559.709	130.271
126.613	264	5.871.060	79.786.668	3.737.406	126.016

\*Mart 2025, Haziran 2025, Eylül 2025 ve Aralık 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

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 2025	9	9	15	12	10	12	9	12	9	6
Haziran 2025	9	9	15	12	9	12	9	12	9	6
Eylül 2025	9	9	15	12	9	13	10	13	10	6
Aralık 2025	7	7	15	13	10	13	10	14	11	7
Mart 2026	7	8	15	12	10	13	10	14	10	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
Mart 2025	10	11	14	9	10	8	9	12	10	6
Haziran 2025	10	11	14	9	10	8	10	12	10	6
Eylül 2025	10	11	15	9	10	9	10	12	11	6
Aralık 2025	11	12	15	9	10	8	9	12	11	7
Mart 2026	10	11	16	8	9	8	11	14	12	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\***  
**(Toplaştırılmış, 28 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 eğitimi 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 eğitimi süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 2025	7.332	25	16	221	40	50	1.324	33	18	129	41	50
Haziran 2025	7.306	25	16	211	40	51	1.350	36	19	139	41	50
Eylül 2025	7.858	24	16	216	39	51	1.377	36	18	146	41	50
Aralık 2025	7.856	27	16	215	39	51	1.412	40	20	140	41	50
Mart 2026	7.447	28	16	264	39	51	1.173	43	15	131	41	50

**E. Finansal İşlemler**

Dönem	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Mart 2025	2.295.986	61.503.770
Haziran 2025	2.337.581	68.725.671
Eylül 2025	2.259.795	70.530.915
Aralık 2025	2.200.305	71.558.213
Mart 2026	2.200.182	72.535.776

\* 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 (22/28) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

**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 2025	272	58	7.246	928	8.504	1.019	954	99	10.576
Haziran 2025	274	52	7.040	951	8.317	1.010	928	101	10.356
Eylül 2025	274	48	7.465	1.014	8.801	1.044	980	104	10.929
Aralık 2025	266	53	7.444	1.132	8.895	1.087	936	112	11.030
Mart 2026	276	45	7.190	1.034	8.545	1.094	944	106	10.689

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	
381	29	334	8	9%
395	42	135	12	7%
462	45	101	15	7%
451	40	164	22	8%
389	31	223	30	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6.840
6.619
6.892
7.188
7.249

**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 2025	6.224	2.280	703	316	607	446	7.534	3.042	28	35	33
Haziran 2025	6.128	2.189	696	314	595	434	7.419	2.937	28	35	35
Eylül 2025	6.568	2.233	719	325	636	448	7.923	3.006	28	35	34
Aralık 2025	6.636	2.259	757	330	598	450	7.991	3.039	28	36	35
Mart 2026	6.431	2.114	751	343	622	428	7.804	2.885	28	36	35

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 2025	631	2.668	5.058	147	60	230	663	66	34	182	702	135	725	3.080	6.423	348
Haziran 2025	582	2.593	4.991	151	56	226	663	65	34	186	717	92	672	3.005	6.371	308
Eylül 2025	546	2.754	5.346	155	50	207	715	72	35	178	773	98	631	3.139	6.834	325
Aralık 2025	499	2.750	5.490	156	51	201	762	73	34	172	743	99	584	3.123	6.995	328
Mart 2026	481	2.587	5.317	160	50	198	771	75	36	177	731	106	567	2.962	6.819	341

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 2025	2.326	6.178	760	259	517	536	3.603	6.973	94	22	60	176	320	100	124	544
Haziran 2025	2.254	6.063	742	268	503	526	3.499	6.857	99	21	60	180	312	102	119	533
Eylül 2025	2.725	6.076	780	264	547	537	4.052	6.877	102	22	59	183	277	94	111	482
Aralık 2025	2.502	6.393	810	277	487	561	3.799	7.231	108	20	63	191	269	83	113	465
Mart 2026	2.513	6.032	814	280	526	524	3.853	6.836	123	22	63	208	257	82	110	449

\* 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 2025	43.611.682	54.603.743	98.215.425	1.231.490	98%	195	3	2	22	109	29.885.044
Haziran 2025	42.809.218	54.452.327	97.261.545	1.560.530	97%	192	3	2	23	95	29.349.977
Eylül 2025	45.908.584	59.377.112	105.285.696	1.888.830	97%	192	4	2	25	97	28.768.037
Aralık 2025	45.896.171	59.401.177	105.297.348	1.334.332	98%	195	4	2	22	102	30.293.088
Mart 2026	44.870.976	60.453.169	105.324.145	1.782.602	97%	196	3	2	24	113	29.211.031

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 2025	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Haziran 2025	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Eylül 2025	11	11	11	6	9	8	6	3	3	2	8	4	4	3	3	11
Aralık 2025	11	11	11	6	9	8	6	3	3	2	8	4	4	3	3	11
Mart 2026	11	11	11	6	9	8	6	3	3	3	8	4	4	3	3	11

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	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 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Haziran 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Eylül 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Aralık 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Mart 2026	1	1	0	4	2	0	8	5	9	5	4	6	7	3	4	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı (müşteri) sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	9.662.073	969.985	16.405	2.329.081	12.977.544	12.829.007	1.430.116	9.699	2.268.277	16.537.099	22.491.080	2.400.101	26.104	4.597.358	29.514.643
Haziran 2025	9.312.958	1.009.852	17.405	1.971.240	12.311.455	11.480.465	1.610.259	10.676	2.056.781	15.158.181	20.793.423	2.620.111	28.081	4.028.021	27.469.636
Eylül 2025	9.680.736	1.380.489	13.235	2.329.071	13.403.531	11.127.936	5.006.417	7.657	2.420.508	18.562.518	20.808.672	6.386.906	20.892	4.749.579	31.966.049
Aralık 2025	11.407.673	1.534.320	13.176	2.630.552	15.585.721	12.748.013	4.887.172	5.258	2.447.973	20.088.416	24.155.686	6.421.492	18.434	5.078.525	35.674.137
Mart 2026	29.277.759	2.971.420	10.163	2.128.263	34.387.605	22.632.014	6.098.880	4.988	2.314.190	31.050.072	51.909.773	9.070.300	15.151	4.442.453	65.437.677

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	43%	40%	86%	51%	44%	161	101	185	143	153
Haziran 2025	45%	39%	62%	49%	45%	156	99	83	143	149
Eylül 2025	47%	22%	63%	49%	42%	166	89	79	157	156
Aralık 2025	47%	24%	71%	52%	44%	147	87	81	151	142
Mart 2026	56%	33%	67%	48%	53%	143	83	79	135	137

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)
201.195	574	3.448.801	86.346.248	2.676.683	461
112.328	436	3.460.324	79.579.287	2.684.715	453
92.619	546	3.770.801	94.325.959	2.893.386	370
100.599	595	5.452.265	92.053.640	2.805.817	387
120.523	262	5.542.973	78.003.645	2.930.716	1.913

\*Mart 2025, Haziran 2025, Eylül 2025 ve Aralık 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

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
Mart 2025	4	4	7	6	6	6	4	6	4	2
Haziran 2025	4	4	7	5	6	6	4	6	3	2
Eylül 2025	5	5	7	5	6	7	5	6	5	2
Aralık 2025	3	3	7	6	7	7	5	7	5	3
Mart 2026	3	3	7	6	7	7	5	7	5	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
Mart 2025	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Haziran 2025	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Eylül 2025	7	7	9	5	8	6	6	7	6	5
Aralık 2025	7	7	9	5	8	5	5	7	6	5
Mart 2026	7	7	9	5	7	5	6	7	6	5

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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 başına 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 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 2025	6.722	25	16	238	40	51	1.123	35	18	88	42	49
Haziran 2025	6.691	25	16	248	40	51	1.143	38	19	98	42	49
Eylül 2025	7.279	24	16	266	39	51	1.176	38	19	107	42	49
Aralık 2025	7.311	27	16	304	39	51	1.215	41	20	96	42	49
Mart 2026	6.772	28	16	392	39	51	1.062	46	16	107	44	49

**E. Finansal İşlemler**

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Mart 2025	2.063.938	50.153.124
Haziran 2025	2.126.324	56.396.433
Eylül 2025	2.063.087	59.133.660
Aralık 2025	2.023.542	60.439.421
Mart 2026	2.029.857	60.823.400

\* 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.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

**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	
Mart 2025	6	0	340	85	431	74	32	12	549
Haziran 2025	6	0	244	81	331	61	21	10	423
Eylül 2025	0	0	246	76	322	58	26	10	416
Aralık 2025	0	0	225	71	296	61	27	10	394
Mart 2026	0	0	307	68	375	64	31	9	479

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	
64	12	4	1	19%
43	11	6	1	18%
24	9	1	0	11%
17	3	6	0	9%
26	3	10	0	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
310
299
278
282
257

**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 2025	325	106	43	31	21	23	389	160	28	35	35
Haziran 2025	252	79	33	28	16	15	301	122	28	36	36
Eylül 2025	237	85	34	24	19	17	290	126	27	35	34
Aralık 2025	221	75	37	24	19	18	277	117	28	35	34
Mart 2026	281	94	40	24	22	18	343	136	28	34	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 2025	15	99	309	8	5	11	51	7	1	8	31	4	21	118	391	19
Haziran 2025	14	95	218	4	3	12	40	6	1	7	21	2	18	114	279	12
Eylül 2025	11	76	231	4	2	8	41	7	1	6	24	5	14	90	296	16
Aralık 2025	10	74	209	3	3	8	44	6	1	6	25	5	14	88	278	14
Mart 2026	12	95	260	8	5	10	45	4	1	7	26	6	18	112	331	18

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 2025	123	308	42	32	19	25	184	365	1	0	3	4	60	18	13	91
Haziran 2025	87	244	29	32	10	21	126	297	4	0	2	6	21	18	7	46
Eylül 2025	121	201	32	26	18	18	171	245	1	1	4	6	15	16	7	38
Aralık 2025	106	190	36	25	16	21	158	236	2	0	4	6	12	15	7	34
Mart 2026	137	238	37	27	17	23	191	288	2	0	4	6	11	14	7	32

\* 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)
Mart 2025	1.173.092	1.294.809	2.467.901	25.138	98%	254	4	2	15	108	2.062.325
Haziran 2025	1.240.378	1.067.311	2.307.689	25.185	98%	242	4	2	16	123	1.960.054
Eylül 2025	1.224.415	1.039.126	2.263.541	22.452	98%	243	5	2	17	115	1.974.159
Aralık 2025	1.213.980	977.785	2.191.765	26.073	97%	236	6	2	19	130	2.000.090
Mart 2026	1.117.111	956.124	2.073.235	23.201	98%	230	5	2	20	134	1.971.055

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 2025	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	4	4	2	3	0	5
Haziran 2025	4	4	4	2	4	3	2	1	3	2	4	3	2	3	0	4
Eylül 2025	4	4	4	1	4	4	2	1	2	3	3	3	2	3	0	4
Aralık 2025	4	4	4	1	4	4	2	1	2	3	3	3	2	3	0	4
Mart 2026	4	4	4	1	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	0	4

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	
Mart 2025	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	2	0	0	0	
Haziran 2025	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	1	2	0	1	0	
Eylül 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	
Aralık 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	
Mart 2026	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı (müşteri) sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	583.664	88.927	0	11.054	683.645	708.294	28.796	0	21.354	758.444	1.291.958	117.723	0	32.408	1.442.089
Haziran 2025	558.411	87.432	0	10.495	656.338	501.940	32.114	0	28.378	562.432	1.060.351	119.546	0	38.873	1.218.770
Eylül 2025	826.766	84.141	0	6.932	917.839	872.382	34.178	0	5.096	911.656	1.699.148	118.319	0	12.028	1.829.495
Aralık 2025	731.266	77.985	0	0	809.251	915.552	37.180	0	0	952.732	1.646.818	115.165	0	0	1.761.983
Mart 2026	710.386	62.719	0	8.731	781.836	944.040	34.438	0	8.321	986.799	1.654.426	97.157	0	17.052	1.768.635

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	45%	76%	-	34%	47%	216	119	-	72	201
Haziran 2025	53%	73%	-	27%	54%	179	107	-	72	168
Eylül 2025	49%	71%	-	58%	50%	161	105	-	0	155
Aralık 2025	44%	68%	-	-	46%	160	108	-	-	155
Mart 2026	43%	65%	-	51%	44%	161	123	#DIV/0!	0	157

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)
436	0	107.148	659.821	509.325	0
414	0	91.767	418.001	485.823	0
411	0	109.407	797.780	381.943	0
462	0	23.340	993.229	515.310	0
569	0	64.307	1.077.811	551.985	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
Mart 2025	2	2	5	4	3	4	3	4	2	2
Haziran 2025	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2
Eylül 2025	1	1	4	3	1	3	3	3	2	1
Aralık 2025	1	1	4	3	1	3	3	3	2	1
Mart 2026	1	1	4	2	1	3	3	3	2	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 2025	1	2	3	2	1	2	1	3	2	0
Haziran 2025	1	2	3	2	1	2	2	2	2	0
Eylül 2025	1	2	4	2	1	2	2	3	2	0
Aralık 2025	1	2	4	2	1	2	2	3	2	0
Mart 2026	0	1	4	1	1	2	3	3	2	0

\* 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 başına 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 başına değerlendirilen çağrı adedi	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 2025	429	14	16	237	40	48	74	16	12	150	40	53
Haziran 2025	332	16	16	266	40	49	77	16	14	172	38	55
Eylül 2025	323	20	14	242	40	49	74	19	13	258	38	55
Aralık 2025	269	20	13	176	40	49	69	17	12	251	38	55
Mart 2026	408	21	16	279	40	49	70	16	12	168	38	55

**E. Finansal İşlemler**

Dönem	Toplam İşlem adedi	Toplam İşlem hacmi (Bin TL)
Mart 2025	157.600	8.193.039
Haziran 2025	88.057	6.965.241
Eylül 2025	114.744	7.035.630
Aralık 2025	102.638	7.321.519
Mart 2026	92.725	7.431.705

\* 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.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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 2025	0	0	90	27	117	29	20	5	171
Haziran 2025	0	0	169	28	197	45	33	7	282
Eylül 2025	6	0	151	25	182	32	27	5	246
Aralık 2025	6	0	167	25	198	32	30	5	265
Mart 2026	4	0	173	26	203	28	27	5	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	
11	0	0	0	9%
19	5	3	0	14%
11	4	5	1	12%
15	0	0	0	8%
20	0	6	0	13%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
307
336
345
333
350

**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 2025	91	26	16	13	10	15	117	54	28	35	39
Haziran 2025	143	54	27	18	21	19	191	91	28	36	39
Eylül 2025	140	42	19	13	15	17	174	72	28	36	39
Aralık 2025	157	41	19	13	16	19	192	73	28	36	38
Mart 2026	155	48	15	13	15	17	185	78	28	36	39

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 2025	10	38	67	2	1	2	22	4	1	3	19	2	12	43	108	8
Haziran 2025	13	55	128	1	2	2	36	5	2	3	30	5	17	60	194	11
Eylül 2025	16	62	103	1	3	4	24	1	3	3	23	3	22	69	150	5
Aralık 2025	20	68	109	1	3	4	24	1	3	3	25	4	26	75	158	6
Mart 2026	31	66	105	1	2	5	20	1	3	1	25	3	36	72	150	5

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 2025	78	39	27	2	21	4	126	45	6	2	6	14	18	0	6	24
Haziran 2025	122	75	41	4	31	9	194	88	8	3	7	18	28	2	6	36
Eylül 2025	69	113	22	10	19	13	110	136	15	3	6	24	29	5	6	40
Aralık 2025	72	126	22	10	18	17	112	153	16	3	6	25	32	5	7	44
Mart 2026	85	118	19	9	16	16	120	143	15	2	6	23	33	5	7	45

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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 2025	684.964	1.155.040	1.840.004	46.712	96%	221	4	3	29	132	458.703
Haziran 2025	573.040	1.029.494	1.602.534	37.456	96%	221	4	3	31	134	416.971
Eylül 2025	659.047	1.064.351	1.723.398	45.658	96%	217	4	3	28	186	447.822
Aralık 2025	576.756	1.001.374	1.578.130	32.372	97%	233	4	3	33	160	450.764
Mart 2026	558.891	991.053	1.549.944	29.988	97%	253	4	3	23	146	444.221

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 2025	6	7	3	2	5	3	2	3	3	1	7	1	3	4	0	6
Haziran 2025	9	9	4	2	8	4	2	3	3	2	10	2	6	6	0	9
Eylül 2025	9	9	4	3	8	3	3	4	4	1	11	2	5	8	0	10
Aralık 2025	10	9	4	2	8	3	3	4	3	1	12	3	4	7	0	10
Mart 2026	11	10	5	2	8	3	3	3	5	1	13	3	4	7	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	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 2025	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	3	1	0	0	1	
Haziran 2025	1	1	0	2	1	1	4	1	3	1	3	1	0	0	1	
Eylül 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	4	1	0	0	1	
Aralık 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	4	2	1	0	1	
Mart 2026	1	1	0	3	1	1	4	1	4	3	4	2	1	0	1	

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı (müşteri) sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	79.881	26.408	0	45.906	152.195	74.541	16.113	0	51.654	142.308	154.422	42.521	0	97.560	294.503
Haziran 2025	197.317	52.360	0	42.958	292.635	206.972	29.177	0	56.265	292.414	404.289	81.537	0	99.223	585.049
Eylül 2025	69.305	62.968	0	55.214	187.487	52.769	27.400	0	74.640	154.809	122.074	90.368	0	129.854	342.296
Aralık 2025	69.040	61.007	0	81.511	211.558	66.286	26.733	0	80.488	173.507	135.326	87.740	0	161.999	385.065
Mart 2026	93.445	60.051	0	38.515	192.011	121.642	25.086	0	30.679	177.407	215.087	85.137	0	69.194	369.418

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2025	52%	62%	-	47%	52%	142	74	-	150	133
Haziran 2025	49%	64%	-	43%	50%	122	78	-	141	117
Eylül 2025	57%	70%	-	43%	55%	108	66	-	147	105
Aralık 2025	51%	70%	-	50%	55%	104	72	-	109	97
Mart 2026	43%	71%	-	56%	52%	92	78	#DIV/0!	90	87

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)
76.875	2	453.312	287.934	89.324	114.223
452	1	236.971	724.718	113.907	114.008
957	0	305.493	820.193	179.619	141.697
1.211	3	295.509	679.673	238.582	129.884
5.521	2	263.780	705.212	254.705	124.103

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
Mart 2025	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2
Haziran 2025	3	3	4	4	1	3	2	3	4	2
Eylül 2025	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3
Aralık 2025	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3
Mart 2026	3	4	4	4	2	3	2	4	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
Mart 2025	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
Haziran 2025	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1
Eylül 2025	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
Aralık 2025	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2
Mart 2026	3	3	3	2	1	1	2	4	4	2

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 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 2025	181	70	14	185	40	51	127	23	10	186	41	49
Haziran 2025	283	36	12	151	40	52	130	22	9	186	42	48
Eylül 2025	256	43	15	151	39	52	127	23	10	157	42	48
Aralık 2025	276	36	12	140	38	53	128	22	10	157	42	48
Mart 2026	267	38	16	141	39	51	41	20	5	145	38	50

**E. Finansal İşlemler**

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Mart 2025	74.448	3.157.607
Haziran 2025	123.200	5.363.997
Eylül 2025	81.964	4.361.625
Aralık 2025	74.125	3.797.273
Mart 2026	77.600	4.280.672

\* 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.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

## ***Bilgi gönderen bankalar***

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Burgan Bank A.Ş.
- 6 Colendi Bank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Enpara Bank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 FUPS Bank A.Ş.
- 11 Golden Global Yatırım Bankası A.Ş.
- 12 HSBC Bank A.Ş.
- 13 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 14 ING Bank A.Ş.
- 15 Misyon Yatırım Bankası A.Ş.
- 16 Odea Bank A.Ş.
- 17 QNB Bank A.Ş.
- 18 Şekerbank T.A.Ş.
- 19 Turkish Bank A.Ş.
- 20 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 21 Türk Ticaret Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 26 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 27 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
- 28 Ziraat Dinamik Banka A.Ş.

## Açıklamalar

### A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

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

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

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

**1. Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda "yarı zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**2. Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı:** İlgili üç aylık dönem sonunda "tam zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**3. Destek hizmeti veren personel sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar için ayrı destek ekipleri yok ise destek hizmeti veren personel sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**4. Yönetici sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa yönetici sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

**5. İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde işten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcileri toplamıdır.

**6. Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde banka içerisinde başka bir departmanda görevlendirilen müşteri temsilcileri toplamıdır.

**7. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı:** Banka adına outsource çağrı merkezlerinde dış arama yapan ve veya gelen çağrı cevaplayan toplam müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

### B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

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

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

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

**1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**2. Öğrenim Durumu :** Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**3. Coğrafi Durum :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

**4. Yaş ortalaması :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.

**SPK lisansı olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.

**Yabancı dili olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

### C. Çağrı Merkezi Özellikleri\*

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

\* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

#### Gelen Çağrı Özellikleri

**1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı :** IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandone olanlar dahil edilmemiştir.

**2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı :** MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) çağrıların toplamıdır.

**Toplam gelen çağrı sayısı=** Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı+Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

**3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı :** Abandone olan çağrılar

**Karşılama Oranı(%) =** (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı

**4. Ortalama konuşma süresi (saniye) =** Avg Talk Time

**5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) =** Avg ACW Time

**6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) =** Avg Ringing Time

**7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)=** Avg Speed of Answer

**8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)=** Avg Abandone 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

### \*Raporun yayınlanma dönemleri:

Mart dönemi: Mayıs 1.Hafta

Haziran dönemi: Ağustos 1.Hafta

Eylül dönemi: Kasım 1.Hafta

Aralık dönemi: Şubat 1.Hafta

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankaların ilettikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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.