Çağrı Merkezi İstatistikleri

Eylül 2026

Rapor Kodu: DT23

Kasım 2026

Çağrı Merkezi İstatistikleri[1]
Eylül 2026

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

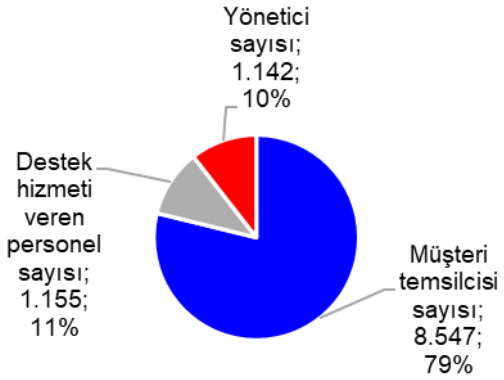
1. Çağrı Merkezi Çalışanları

Eylül 2026 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10.844 kişidir. Bu rakamın 8.547'si yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 1.155 ve yönetici sayısı 1.142 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise 10.324 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı (kişi)



Unvanlara Göre Çağrı Merkezi Çalışanları (kişi, yüzde)



Eylül 2026 itibarıyla çağrı merkezi çalışan sayısı bir önceki döneme göre 296 kişi azalmıştır. Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2026 döneminde yüzde 8'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 66, yöneticilerde ise yüzde 58'dir.

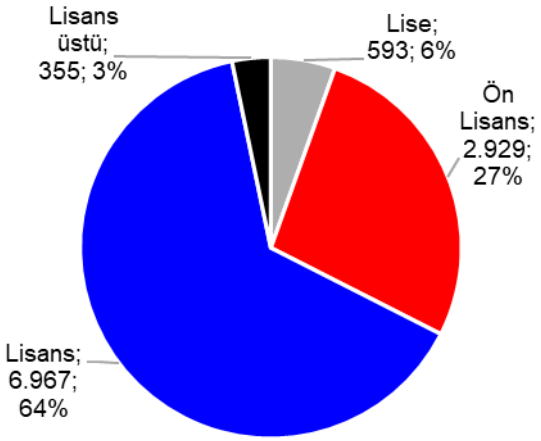
Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 29, destek hizmeti veren personelde 36 ve yöneticilerde ise 37 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 36'sı İstanbul ve İzmit'te görev yapmaktadır.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 94'ünü yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve/veya lisansüstü eğitim yapmış çalışan oluşturmaktadır (yüzde 27'si ön lisans, yüzde 64'ü lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir). Çalışanların yüzde 6'sı lise mezunudur.

Çağrı merkezi çalışanlarının 228'i Sermaye Piyasası Kurulu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 618'dir.

[1] 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)

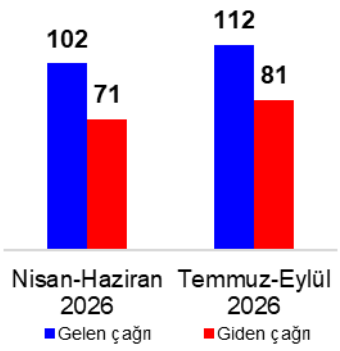


2. Çağrı Özellikleri

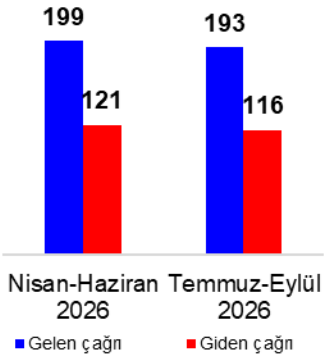
Temmuz-Eylül 2026 döneminde, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 10 milyon adet artarak yaklaşık 112 milyon olmuştur. Aynı dönem itibarıyla giden çağrıda aranan müşteri sayısı bir önceki döneme göre 10 milyon adet (yüzde 15) artarak 81 milyon olarak gerçekleşirken giden çağrıda toplam görüşme/arama sayısı ise 199 milyon olmuştur.

Temmuz-Eylül 2026 döneminde çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda müşteri karşılama oranı yüzde 97, ortalama konuşma süresi 193 saniyedir. Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 40, ortalama konuşma süresi ise 116 saniye olarak gerçekleşmiştir. Gelen çağrıların yüzde 45'i sesli yanıt sistemi, yüzde 55'i ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır.

Çağrı Sayısı (milyon adet)



Çağrı Süresi (saniye)



Temmuz-Eylül 2026 döneminde gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 26 adet, giden çağrıda 43 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 15 adet, giden çağrıda 13 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 185 saat, giden çağrıda 143 saattir.

Temmuz-Eylül 2026 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin[2] toplamı 2 milyon adet, hacmi ise 78 milyar TL'dir.

[2] Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 21 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2026				Eylül 2026				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6.655	2.160	8.815	28	6.416	2.131	8.547	29	-268
Destek hizmeti veren	763	403	1.166	36	763	392	1.155	36	-11
Yönetici sayısı	645	514	1.159	37	657	485	1.142	37	-17
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	**8.063**	**3.077**	**11.140**	**-**	**7.836**	**3.008**	**10.844**	**-**	**-296**
Outsource	-	-	10.045	-	-	-	10.324	-	279

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Haziran 2026		Eylül 2026	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4.011	36	3.909	36
Diğer iller	7.129	64	6.935	64
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	**11.140**	100	**10.844**	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2026					Eylül 2026				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	525	2.654	5.476	160	8.815	501	2.555	5.332	159	8.547
Destek hizmeti veren personel sayısı	54	200	834	78	1.166	54	199	816	86	1.155
Yönetici sayısı	43	175	822	119	1.159	38	175	819	110	1.142
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	622	3.029	7.132	357	11.140	593	2.929	6.967	355	10.844

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Haziran 2026	Eylül 2026
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	101,9	111,7
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	57,4	61,7
Karşılama oranı (yüzde)	97	97
Ortalama konuşma süresi (saniye)	199	193
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı (aranan müşteri) sayısı (milyon)	71,2	81,5
Ulaşma oranı (yüzde)	42	40
Toplam görüşme/arama sayısı (milyon)	-	199,4
Ortalama konuşma süresi (saniye)	121	116
Chat sayısı (bin)	6.035,8	6.602,8
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	98,9	119,1
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	4.427	4.576
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	111,8	108,3

Finansal İşlemler

	Haziran 2026	Eylül 2026
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2,1	2,0
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	70	78

** Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (21/28) 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*

(Toplulaştırılmış, 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	
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
Haziran 2026	301	49	7.400	1.065	8.815	1.166	1.020	139	11.140
Eylül 2026	282	51	7.239	975	8.547	1.155	1.002	140	10.844

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	
497	58	107	16	**7%**
483	43	170	22	**8%**
435	34	239	30	**8%**
478	33	99	16	**7%**
543	50	78	19	**8%**

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı*
7.515
7.803
7.856
10.045
10.324

*Haziran 2026 dönemi verisi revize edilmiştir.

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 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
Haziran 2026	6.655	2.160	763	403	645	514	8.063	3.077	28	36	37
Eylül 2026	6.416	2.131	763	392	657	485	7.836	3.008	29	36	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
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
Haziran 2026	525	2.654	5.476	160	54	200	834	78	43	175	822	119	622	3.029	7.132	357
Eylül 2026	501	2.555	5.332	159	54	199	816	86	38	175	819	110	593	2.929	6.967	355

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 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
Haziran 2026	2.586	6.229	853	313	572	587	4.011	7.129	130	21	68	219	328	97	129	554
Eylül 2026	2.515	6.032	852	303	542	600	3.909	6.935	139	30	59	228	405	93	120	618

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Toplulaştırılmış, 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)
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
Haziran 2026	44.507.245	57.437.033	101.944.278	1.735.601	**97%**	199	3	2	22	143	33.699.560
Eylül 2026	50.036.573	61.677.334	111.713.907	1.748.540	**97%**	193	3	2	23	141	34.734.002

*Haziran 2026 dönemi verisi revize edilmiştir.

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	26	25	20	12	22	15	11	10	11	7	25	12	11	15	3	25
Eylül 2026	26	25	20	12	22	15	11	10	11	7	25	12	11	15	3	25

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	4	4	2	9	4	3	15	6	14	9	6	11	9	5	4	2
Eylül 2026	4	4	2	9	4	3	15	6	14	9	6	11	9	5	3	2

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Toplulaştırılmış, 28 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam 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
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
Haziran 2026	23.398.753	3.835.729	8.850	2.796.016	30.039.348	29.565.106	6.970.745	4.231	4.578.288	41.118.370	52.963.859	10.806.474	13.081	7.374.304	71.157.718
Eylül 2026	24.870.008	4.961.739	10.121	3.139.399	32.981.267	31.072.566	12.342.090	3.679	5.100.262	48.518.597	55.942.574	17.303.829	13.800	8.239.661	81.499.864

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan görüşme/arama sayısı					Ulaşılamayan görüşme/arama sayısı					Toplam görüşme/arama 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
Eylül 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Haziran 2026	39.784.765	7.318.563	13.938	3.853.776	50.971.042	75.564.247	29.113.789	13.376	14.698.149	119.389.561	115.349.012	36.432.352	27.314	18.551.925	170.360.603
Eylül 2026	41.853.893	9.336.885	10.373	3.998.000	55.199.151	81.341.597	45.227.232	17.021	17.630.757	144.216.606	123.195.490	54.564.117	27.394	21.628.757	199.415.758

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
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
Haziran 2026	44%	35%	68%	38%	**42%**	128	82	83	116	121
Eylül 2026	44%	29%	73%	38%	**40%**	123	85	86	116	116

Diğer			
Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı*	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing vb)
4.185.701	95.943.932	3.454.948	142.067
5.771.114	93.726.542	3.559.709	130.271
5.871.060	79.786.668	3.737.406	126.016
6.035.845	98.909.729	4.426.670	111.756
6.602.776	119.052.753	4.575.751	108.331

*Haziran 2026 dönemi verisi 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
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
Haziran 2026	7	8	16	13	9	12	11	15	9	8
Eylül 2026	8	8	16	11	9	13	10	15	10	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
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
Haziran 2026	10	11	15	9	9	9	11	14	11	7
Eylül 2026	10	11	14	9	9	9	11	13	11	7

** 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*
(Toplulaştırılmış, 28 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler									
	Gelen Çağrı					Dış Arama				
	Müşteri temsilcisi başına değerlen-dirilen 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 değerlen-dirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantas-yon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2025	24	16	216	39	51	36	18	146	41	50
Aralık 2025	27	16	215	39	51	40	20	140	41	50
Mart 2026	28	16	264	39	51	43	15	131	41	50
Haziran 2026	27	15	207	39	50	36	13	153	42	51
Eylül 2026	26	15	185	40	50	43	13	143	42	51

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Eylül 2025	2.259.795	70.530.915
Aralık 2025	2.200.305	71.558.213
Mart 2026	2.200.182	72.535.776
Haziran 2026	2.082.397	70.176.119
Eylül 2026	1.986.731	78.026.206

** 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.*
** Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (21/28) 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	
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
Haziran 2026	296	49	6.912	968	8.225	1.078	952	123	10.378
Eylül 2026	279	51	6.788	875	7.993	1.074	940	124	10.131

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	
462	45	101	15	**7%**
451	40	164	22	**8%**
389	31	223	30	**8%**
341	31	87	16	**6%**
468	37	70	19	**7%**

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı*
6.892
7.188
7.249
9.547
9.757

*Haziran 2026 dönemi verisi revize edilmiştir.

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 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
Haziran 2026	6.204	2.021	711	367	603	472	7.518	2.860	28	36	35
Eylül 2026	5.993	2.000	715	359	616	448	7.324	2.807	29	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
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
Haziran 2026	471	2.494	5.108	152	48	186	772	72	40	165	761	109	559	2.845	6.641	333
Eylül 2026	450	2.396	4.996	151	48	187	758	81	34	166	766	98	532	2.749	6.520	330

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 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
Haziran 2026	2.368	5.857	800	278	535	540	3.703	6.675	113	19	57	189	279	86	118	483
Eylül 2026	2.296	5.697	804	270	506	558	3.606	6.525	118	28	49	195	364	82	111	557

** Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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)
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
Haziran 2026	43.107.568	55.693.702	98.801.270	1.680.669	**97%**	198	3	2	22	142	31.299.668
Eylül 2026	48.330.954	59.691.852	108.022.806	1.656.990	**97%**	191	3	2	23	139	32.215.500

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	11	11	11	8	10	8	6	5	4	3	9	6	5	5	3	11
Eylül 2026	11	11	11	8	10	8	6	5	4	3	9	6	5	5	3	11

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	3	3	2	5	3	2	9	5	10	5	4	6	7	3	4	1
Eylül 2026	3	3	2	5	3	2	9	5	10	5	4	6	7	3	3	1

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam 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
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
Haziran 2026	22.814.911	3.700.043	8.850	2.733.515	29.257.319	28.763.156	6.846.714	4.231	4.539.881	40.153.982	51.578.067	10.546.757	13.081	7.273.396	69.411.301
Eylül 2026	24.232.576	4.814.215	10.121	3.095.905	32.152.817	29.991.990	12.215.429	3.679	5.066.911	47.278.009	54.224.566	17.029.644	13.800	8.162.816	79.430.826

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan görüşme/arama sayısı					Ulaşılamayan görüşme/arama sayısı					Toplam görüşme/arama 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
Eylül 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	38.796.174	6.853.627	13.938	3.779.251	49.442.990	73.829.241	26.377.113	13.376	14.613.168	114.832.898	112.625.415	33.230.740	27.314	18.392.419	164.275.888
Mart 2026	40.753.724	8.593.380	10.373	3.944.176	53.301.653	79.184.804	41.133.252	17.021	17.574.325	137.909.401	119.938.528	49.726.632	27.394	21.518.501	191.211.055

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
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
Haziran 2026	44%	35%	68%	38%	**42%**	128	82	83	116	121
Eylül 2026	45%	28%	73%	38%	**40%**	123	85	86	116	117

Diğer			
Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı*	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing vb)
3.770.801	94.325.959	2.893.386	370
5.452.265	92.053.640	2.805.817	387
5.542.973	78.003.645	2.930.716	1.913
5.748.590	97.328.854	3.576.661	303
6.211.281	116.964.235	3.593.528	347

*Haziran 2026 dönemi verisi 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
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
Haziran 2026	3	3	8	6	6	7	6	7	4	4
Eylül 2026	3	3	8	6	6	7	6	7	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
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
Haziran 2026	7	7	9	6	7	6	7	7	6	5
Eylül 2026	7	7	8	6	7	6	7	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 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)
Eylül 2025	24	16	266	39	51	38	19	107	42	49
Aralık 2025	27	16	304	39	51	41	20	96	42	49
Mart 2026	28	16	392	39	51	46	16	107	44	49
Haziran 2026	27	15	172	39	51	39	14	113	47	49
Eylül 2026	27	15	172	41	51	46	13	113	47	49

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Eylül 2025	2.063.087	59.133.660
Aralık 2025	2.023.542	60.439.421
Mart 2026	2.029.857	60.823.400
Haziran 2026	1.907.769	58.339.380
Eylül 2026	1.781.227	64.197.059

** 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	
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
Haziran 2026	0	0	310	54	364	68	41	8	481
Eylül 2026	0	0	261	72	333	46	29	11	419

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	
24	9	1	0	**11%**
17	3	6	0	**9%**
26	3	10	0	**10%**
122	1	12	0	**37%**
59	13	4	0	**23%**

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
278
282
257
123
147

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 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
Haziran 2026	281	83	42	26	27	22	350	131	28	32	33
Eylül 2026	245	88	29	17	26	14	300	119	27	33	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
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
Haziran 2026	32	92	234	6	4	11	48	5	1	8	33	7	37	111	315	18
Eylül 2026	35	79	215	4	3	5	35	3	1	6	27	6	39	90	277	13

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 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
Haziran 2026	114	250	38	30	18	31	170	311	0	0	3	3	22	6	5	33
Eylül 2026	142	191	32	14	22	18	196	223	4	0	4	8	21	6	5	32

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)*	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 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
Haziran 2026	793.795	688.343	1.482.138	22.490	**97%**	242	4	2	23	154	1.923.885
Eylül 2026	733.589	686.410	1.419.999	20.061	**97%**	231	6	1	16	164	458.415

*Haziran 2026 dönemi verisi revize edilmiştir.

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	4	3	4	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	0	3
Eylül 2026	4	3	4	0	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	0	3

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Aralık 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Mart 2026	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Haziran 2026	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eylül 2026	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam 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
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
Haziran 2026	308.270	73.058	0	0	381.328	401.193	98.178	0	0	499.371	709.463	171.236	0	0	880.699
Eylül 2026	479.754	75.625	0	3.605	558.984	956.543	105.268	0	2.875	1.064.686	1.436.297	180.893	0	6.480	1.623.670

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan görüşme/arama sayısı					Ulaşılamayan görüşme/arama sayısı					Toplam görüşme/arama 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
Eylül 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	517.157	177.639	0	0	694.796	936.449	2.289.294	0	0	3.225.743	1.453.606	2.466.933	0	0	3.920.539
Mart 2026	925.912	209.861	0	5.207	1.140.980	1.987.967	3.460.863	0	4.262	5.453.092	2.913.879	3.670.724	0	9.469	6.594.072

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
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	-	0	157
Haziran 2026	43%	43%	-	-	**43%**	128	82	83	116	135
Eylül 2026	33%	42%	-	56%	**34%**	123	85	86	116	100

Diğer				
Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing vb)	
109.407	797.780	381.943	0	
23.340	993.229	515.310	0	
64.307	1.077.811	551.985	0	
54.714	922.752	550.496	0	
1.029	383.908	514.767	4.035	

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 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
Haziran 2026	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1
Eylül 2026	1	2	3	1	0	2	2	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
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
Haziran 2026	0	0	2	0	1	1	1	3	1	0
Eylül 2026	0	1	2	1	0	1	2	3	1	0

** 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*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler									
	Gelen Çağrı					Dış Arama				
	Müşteri temsilcisi başına değerlen-dirilen 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 değerlen-dirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantas-yon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2025	20	14	242	40	49	19	13	258	38	55
Aralık 2025	20	13	176	40	49	17	12	251	38	55
Mart 2026	21	16	279	40	49	16	12	168	38	55
Haziran 2026	7	13	243	39	51	6	10	158	42	55
Eylül 2026	16	13	149	43	54	11	10	121	39	56

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Eylül 2025	114.744	7.035.630
Aralık 2025	102.638	7.321.519
Mart 2026	92.725	7.431.705
Haziran 2026	85.812	4.922.082
Eylül 2026	114.411	9.600.262

** 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*

(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	
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
Haziran 2026	5	0	178	43	226	20	27	8	281
Eylül 2026	3	0	190	28	221	35	33	5	294

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)	Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel		
11	4	5	1	**12%**	345
15	0	0	0	**8%**	333
20	0	6	0	**13%**	350
15	1	0	0	**7%**	375
16	0	4	0	**9%**	420

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Eylül 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
Haziran 2026	170	56	10	10	15	20	195	86	29	39	39
Eylül 2026	178	43	19	16	15	23	212	82	29	38	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
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
Haziran 2026	22	68	134	2	2	3	14	1	2	2	28	3	26	73	176	6
Eylül 2026	16	80	121	4	3	7	23	2	3	3	26	6	22	90	170	12

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Eylül 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
Haziran 2026	104	122	15	5	19	16	138	143	17	2	8	27	27	5	6	38
Eylül 2026	77	144	16	19	14	24	107	187	17	2	6	25	20	5	4	29

** Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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 toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 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
Haziran 2026	605.882	1.054.988	1.660.870	32.442	**97%**	238	4	3	22	159	476.007
Eylül 2026	972.030	1.299.072	2.271.102	71.489	**94%**	245	4	2	30	207	2.060.087

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 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
Haziran 2026	11	11	5	3	9	4	4	3	6	2	13	4	4	8	0	11
Eylül 2026	11	11	5	4	9	4	4	3	5	2	13	4	5	8	0	11

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	Yabancı dil hizmeti	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şikayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Eylül 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	2	4	1	0	0	1
Aralık 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	2	4	2	1	0	1
Mart 2026	1	1	0	3	1	1	4	1	4	3	2	4	2	1	0	1
Haziran 2026	1	1	0	4	1	1	5	1	4	4	2	5	2	2	0	1
Eylül 2026	1	1	0	3	1	1	4	1	4	3	2	4	2	1	0	1

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (13 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam 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
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
Haziran 2026	275.572	62.628	0	62.501	400.701	400.757	25.853	0	38.407	465.017	676.329	88.481	0	100.908	865.718
Eylül 2026	157.678	71.899	0	39.889	269.466	124.033	21.393	0	30.476	175.902	281.711	93.292	0	70.365	445.368

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan görüşme/arama sayısı					Ulaşılamayan görüşme/arama sayısı					Toplam görüşme/arama 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
Eylül 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mart 2026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aralık 2025	471.434	287.297	0	74.525	833.256	798.557	447.382	0	84.981	1.330.920	1.269.991	734.679	0	159.506	2.164.176
Mart 2026	174.257	533.644	0	48.617	756.518	168.826	633.117	0	52.170	854.113	343.083	1.166.761	0	100.787	1.610.631

Dönem	Dış Arama Özellikleri										Diğer			
	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	Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing vb)
Eylül 2025	57%	70%	-	43%	**55%**	108	66	-	147	105	305.493	820.193	179.619	141.697
Aralık 2025	51%	70%	-	50%	**55%**	104	72	-	109	97	295.509	679.673	238.582	129.884
Mart 2026	43%	71%	-	56%	**52%**	92	78	-	90	87	263.780	705.212	254.705	124.103
Haziran 2026	41%	71%	-	62%	**46%**	128	82	83	116	97	232.541	658.123	299.513	111.453
Eylül 2026	56%	77%	-	57%	**61%**	123	85	86	116	92	390.466	1.704.610	467.456	103.949

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 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
Haziran 2026	3	3	5	5	2	4	3	5	4	3
Eylül 2026	4	3	5	4	3	4	2	5	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
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
Haziran 2026	3	4	4	3	1	2	3	4	4	2
Eylül 2026	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2

** 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 ≤ 50) (13 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler									
	Gelen Çağrı					Dış Arama				
	Müşteri temsilcisi başına değerlen-dirilen 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 değerlen-dirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantas-yon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2025	43	15	151	39	52	23	10	157	42	48
Aralık 2025	36	12	140	38	53	22	10	157	42	48
Mart 2026	38	16	141	39	51	20	5	145	38	50
Haziran 2026	44	15	227	39	49	22	4	217	36	51
Eylül 2026	36	18	210	38	48	19	2	217	38	49

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Eylül 2025	81.964	4.361.625
Aralık 2025	74.125	3.797.273
Mart 2026	77.600	4.280.672
Haziran 2026	88.816	6.914.656
Eylül 2026	91.093	4.228.884

** 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.

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 Freedom 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/bölümlerin 3 aylık verileridir.*
** 1-6 numaralı maddeler bankanın kendi/kendi iştiraki bodrosunda 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 aktif çalışmakta olan, 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 aktif çalışmakta olan, 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 aktif çalışmakta olan 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 temislcilerini yöneten ve çağrı yapmayan aktif çalışmakta olan 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 oursource 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/bölümlerin 3 aylık verilerileridir.*
** 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 aktif çalışmakta olan 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 aktif çalışmakta olan 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 aktif çalışmakta olan 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 aktif çalışmakta olan 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 aktif çalışmakta olan 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 aktif çalışmakta olan 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/bölümlerin 3 aylık verilerileridir.*
** Banka adına outsource çağrı merkezlerindeki veriler dahildir.*
** Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.*

Gelen Çağrı Özellikleri*

**Görüntülü çağrı sayısı dahil değildir.*

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 sesli çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) sesli çağrıların toplamıdır.Görüntülü çağrı sayısı dahil değildir.

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 Abondone 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 Çağrıları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

10. Ulaşılan görüşme sayısı : Ulaşılan arama sayısı/görüşme sayısıdır**.**
Operasyonel Aramalar) ayrımında ulaşılan tekil müşteri sayılarıdır.Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir.

12. Ulaşılamayan görüşme sayısı: Hiç ulaşılamayan arama/görüşme sayısıdır. Müşteriye ulaşıldıysa bu alana dahil edilmemektedir.
Operasyonel Aramalar) ayrımında hiç ulaşılamayan tekil müşteri sayılarıdır.Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir.

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

14. Ortalama konuşma süresi (saniye) = Avg Talk Time

DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler verliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenir. Banka sayısı

Hizmet Tipi

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

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

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

** Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 3 aylık verileridir.*
** Birinci ve İkinci maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.*
** Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.*

1. 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 bırakılarak hesaplanmıştır.
2. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılarak hesaplanmıştır.

3. 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) standart eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılarak hesaplanmıştır.

4. 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 bırakılarak hesaplanmıştır.
5. 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 bırakılarak hesaplanmıştır.

E. Finansal İşlemler*

** Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 3 aylık verileridir.*

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

AI: Yapay zeka

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

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

MT : Müşteri Temsilcisi, Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi

SPK : 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.
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.