



**Çağrı Merkezi İstatistikleri**  
**Eylöl 2014**

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2014

## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1,2</sup> Eylül 2014

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Eylül 2014 dönemi itibariyle Arap Türk Bankası A.Ş.'nin de veri iletmeye başlamasıyla rapor, 23 banka verisinden oluşmaktadır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 7.632 kişidir.

Temmuz-Eylül 2014 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 7.632 kişidir. Bu rakamın 6.213'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 555 ve yönetici sayısı 864 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.565 kişidir.

#### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2014				Eylül 2014				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.554	1.778	6.332	26	4.458	1.755	6.213	26	-119
Destek hizmeti veren personel sayısı	353	136	489	30	396	159	555	29	66
Yönetici sayısı	587	306	893	33	476	388	864	33	-29
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>5.494</b>	<b>2.220</b>	<b>7.714</b>	<b>-</b>	<b>5.330</b>	<b>2.302</b>	<b>7.632</b>	<b>-</b>	<b>-82</b>
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	2.453	-	-	-	2.565	-	112

Temmuz-Eylül 2014 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 82 kişilik bir azalış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 119, yönetici sayısı 29 kişi azalırken, destek hizmeti veren personel sayısı ise 66 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı bir önceki döneme göre 112 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2014 döneminde yüzde 12'dir. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 70'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 71, yöneticilerde ise yüzde 55'dir.

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

<sup>2</sup> Eylül 2014 dönemi itibariyle Arap Türk Bankası A.Ş.'nin de veri iletmeye başlamasıyla rapor, 23 banka verisinden oluşmaktadır.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 29, yöneticilerde ise 33 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 79'u İstanbul ve İzmit'tedir.

## 1.2. Çalışanların yüzde 44'ü üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2014					Eylül 2014				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.501	2.439	2.339	53	<b>6.332</b>	1.417	2.402	2.344	50	<b>6.213</b>
Destek hizmeti veren personel sayısı	117	116	242	14	<b>489</b>	116	122	297	20	<b>555</b>
Yönetici sayısı	93	194	542	64	<b>893</b>	89	148	560	67	<b>864</b>
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.711</b>	<b>2.749</b>	<b>3.123</b>	<b>131</b>	<b>7.714</b>	<b>1.622</b>	<b>2.672</b>	<b>3.201</b>	<b>137</b>	<b>7.632</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 21'i lise, yüzde 35'i ön lisans, yüzde 42'si lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 77'sini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 79 ve yöneticilerde ise yüzde 90'dır.

Çağrı merkezi çalışanlarında 149 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 518 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 97 milyon çağrı aldılar ve yüzde 90'ını cevaplandırdılar.

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3 milyon 834 bin adet (yüzde 4,1) artarak yaklaşık 97 milyon olmuştur.

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon 884 bin adet (yüzde 15,9) artarak yaklaşık 13 milyon 715 bin olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2014	Temmuz-Eylül 2014
<b>Gelen çağrı</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	93.018	96.852
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	37.886	38.673
Karşılama oranı (yüzde)	90	90
Ortalama konuşma süresi (saniye)	164	166
<b>Dış arama</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	11.830	13.715
Ulaşma oranı (yüzde)	54	53
Ortalama konuşma süresi (saniye)	132	109
Gelen e-posta sayısı	455.067	474.225
Gelen faks sayısı	87.566	41.271
Chat sayısı	203.655	210.531
IVN (IVR Dialer) Sayısı	16.108.578	21.788.779
Görüntülü çağrı sayısı	24.873	1.734
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	226.619	240.000

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

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 60'ı sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 40'ı ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 79 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 104 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrı çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 53, ortalama konuşma süresi 109 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 474.225 adet, gelen faks sayısı 41.271 adettir.

#### 2.3. Diğer İstatistikler

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.430 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 17 adet, dış aramada 14 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 14 adet, giden çağrıda 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 217 saat, giden çağrıda 161 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 52 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 37 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

#### 2.4. Finansal İşlemler<sup>3</sup>

Temmuz-Eylül 2014 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı yaklaşık 1 milyon 528 bin adet, muhasebe kaydı yaratan finansal işlem hacmi toplamı yaklaşık 5 milyar 357 bin TL'dir.

<sup>3</sup> Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 23 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 2013	41	0	5,504	1,254	6,799	502	638	148	8,087
Aralık 2013	29	0	5,538	1,142	6,709	515	633	150	8,007
Mart 2014	35	0	5,516	1,081	6,632	511	655	140	7,938
Haziran 2014	29	0	5,216	1,087	6,332	489	746	147	7,714
Eylül 2014	25	0	5,116	1,072	6,213	555	725	139	7,632

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	
531	133	180	33	13%
431	80	211	43	11%
423	62	201	19	11%
435	69	324	28	14%
487	70	158	30	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,403
2,628
2,781
2,453
2,565

**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 2013	4,900	1,899	380	122	506	280	5,786	2,301	26	29	33
Aralık 2013	4,819	1,890	381	134	496	287	5,696	2,311	26	29	33
Mart 2014	4,608	2,024	383	128	492	303	5,483	2,455	26	29	33
Haziran 2014	4,554	1,778	353	136	587	306	5,494	2,220	26	30	33
Eylül 2014	4,458	1,755	396	159	476	388	5,330	2,302	26	29	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 2013	1,544	2,769	2,436	50	99	118	264	21	101	145	493	47	1,744	3,032	3,193	118
Aralık 2013	1,518	2,681	2,460	50	100	119	275	21	91	143	499	50	1,709	2,943	3,234	121
Mart 2014	1,483	2,582	2,517	50	109	109	275	18	89	153	500	53	1,681	2,844	3,292	121
Haziran 2014	1,501	2,439	2,339	53	117	116	242	14	93	194	542	64	1,711	2,749	3,123	131
Eylül 2014	1,417	2,402	2,344	50	116	122	297	20	89	148	560	67	1,622	2,672	3,201	137

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 2013	5,450	1,349	498	4	652	134	6,600	1,487	60	32	54	146	313	85	159	557
Aralık 2013	5,312	1,397	510	5	651	132	6,473	1,534	62	26	59	147	309	71	145	525
Mart 2014	5,198	1,434	506	5	640	155	6,344	1,594	72	23	52	147	307	74	153	534
Haziran 2014	4,816	1,516	484	5	747	146	6,047	1,667	73	22	56	151	280	81	167	528
Eylül 2014	4,757	1,456	548	7	709	155	6,014	1,618	75	21	53	149	274	78	166	518

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 23 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 2013	49,686,297	37,916,123	87,602,420	3,270,049	91%	163	5	2	71	98	12,049,878
Aralık 2013	51,119,232	35,956,311	87,075,543	2,880,168	92%	162	6	2	68	87	14,020,872
Mart 2014	55,094,354	36,538,098	91,632,452	2,743,729	92%	162	5	2	60	86	11,622,496
Haziran 2014	55,132,026	37,885,838	93,017,864	3,688,674	90%	164	5	2	77	96	12,116,832
Eylül 2014	58,178,790	38,673,026	96,851,816	3,735,550	90%	166	5	2	79	104	14,119,310

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	20	18	18	9	19	11	9	5	5	5	16	11	7	8	5	20
Aralık 2013	21	18	19	8	21	12	10	6	5	5	17	10	6	8	5	20
Mart 2014	20	17	18	8	20	13	12	5	4	4	17	9	5	7	5	19
Haziran 2014	20	17	18	7	20	12	11	5	4	4	16	9	5	7	5	19
Eylül 2014	19	17	18	6	21	12	11	4	3	4	16	9	5	8	4	20

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	1	1	1	5	1	1	9	6	8	7	3	8	7	3	6	0
Aralık 2013	0	0	0	6	0	1	8	7	8	7	4	9	7	2	6	0
Mart 2014	0	1	0	6	0	1	7	8	8	8	4	8	7	2	6	0
Haziran 2014	0	1	0	6	0	1	6	6	8	9	4	8	6	2	6	0
Eylül 2014	0	1	0	6	0	1	6	5	9	10	4	7	7	2	6	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 23 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	4,346,969	161,825	33,505	2,721,727	7,264,026	2,499,518	237,991	13,624	2,034,948	4,786,081	6,846,487	399,816	47,129	4,756,675	12,050,107
Aralık 2013	3,620,811	141,939	39,080	2,595,628	6,397,458	2,022,057	200,265	16,650	1,651,084	3,890,056	5,642,868	342,204	55,730	4,246,712	10,287,514
Mart 2014	4,865,567	196,210	36,486	3,124,652	8,222,915	2,875,910	248,628	17,236	2,160,248	5,302,022	7,741,477	444,838	53,722	5,284,900	13,524,937
Haziran 2014	4,036,517	143,412	37,985	2,135,138	6,353,052	2,929,211	197,635	19,113	2,331,460	5,477,419	6,965,728	341,047	57,098	4,466,598	11,830,471
Eylül 2014	4,384,727	117,767	42,972	2,754,678	7,300,144	2,835,027	169,214	42,997	3,367,556	6,414,794	7,219,754	286,981	85,969	6,122,234	13,714,938

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	63%	40%	71%	57%	60%	114	111	1	171	135
Aralık 2013	64%	41%	70%	61%	62%	108	87	4	104	105
Mart 2014	63%	44%	68%	59%	61%	100	116	0	112	104
Haziran 2014	58%	42%	67%	48%	54%	144	94	1	115	132
Eylül 2014	61%	41%	50%	45%	53%	84	94	17	150	109

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)
251,544	14,346	276,086	14,615,499	297,290	202,504
308,208	36,622	253,725	10,992,592	254,564	178,772
324,979	44,034	244,406	14,483,092	148,885	232,685
455,067	87,566	203,655	16,108,578	24,873	226,619
474,225	41,271	210,531	21,788,779	1,734	240,000

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 2013	7	9	11	8	14	10	5	11	7	8
Aralık 2013	7	9	12	8	15	11	5	9	7	8
Mart 2014	6	8	13	10	13	10	5	10	9	7
Haziran 2014	6	8	12	9	13	9	6	10	7	7
Eylül 2014	7	9	12	10	14	10	5	10	7	7

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2013	11	11	12	6	6	6	6	8	6	9
Aralık 2013	9	10	14	6	6	8	7	10	8	10
Mart 2014	10	11	14	6	6	9	9	11	8	9
Haziran 2014	10	11	14	7	7	8	9	12	9	9
Eylül 2014	10	10	14	7	8	7	10	12	8	9

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 23 banka)**

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2013	5,357	15	15	226	37	54	2,072	12	15	170	37	53
Aralık 2013	5,561	15	14	225	39	53	1,993	12	15	132	40	51
Mart 2014	5,420	15	14	215	40	53	1,772	14	15	139	37	53
Haziran 2014	5,421	16	14	207	41	52	1,855	15	15	141	36	54
Eylül 2014	5,626	17	14	217	40	52	1,804	14	15	161	37	53

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2013	1,767,924	3,788,986
Aralık 2013	1,765,091	3,836,720
Mart 2014	2,032,583	3,994,645
Haziran 2014	1,774,299	4,520,967
Eylül 2014	1,527,593	5,356,531

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

\*Eylül 2014 dönemi itibarıyla Arap Türk Bankası A.Ş.'nin de veri iletmeye başlamasıyla rapor, 23 banka verisinden oluşmaktadır.

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

\*\*\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/23) bankanın verisinden oluşmaktadır.



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 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 2013	40	0	4,840	1,211	6,091	435	538	139	7,203
Aralık 2013	28	0	4,591	1,071	5,690	403	512	135	6,740
Mart 2014	34	0	4,729	1,037	5,800	430	554	133	6,917
Haziran 2014	29	0	4,590	1,018	5,637	415	637	133	6,822
Eylül 2014	25	0	4,381	1,019	5,425	468	609	129	6,631

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	
468	131	135	27	12%
368	76	190	43	12%
385	59	153	18	11%
369	62	229	26	12%
433	65	148	30	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
1,744
1,584
1,796
1,539
1,422

**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 2013	4,387	1,704	337	98	440	237	5,164	2,039	25	30	32
Aralık 2013	4,101	1,589	297	106	412	235	4,810	1,930	25	29	31
Mart 2014	4,149	1,651	325	105	434	253	4,908	2,009	25	30	31
Haziran 2014	4,072	1,565	299	116	513	257	4,884	1,938	25	30	31
Eylül 2014	3,915	1,510	335	133	401	337	4,651	1,980	25	29	31

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 2013	1,525	2,599	1,935	32	97	112	208	18	100	139	399	39	1,722	2,850	2,542	89
Aralık 2013	1,444	2,410	1,803	33	91	109	193	10	89	139	381	38	1,624	2,658	2,377	81
Mart 2014	1,468	2,396	1,895	41	107	102	208	13	88	149	406	44	1,663	2,647	2,509	98
Haziran 2014	1,440	2,342	1,818	37	115	111	183	6	91	192	436	51	1,646	2,645	2,437	94
Eylül 2014	1,323	2,271	1,798	33	114	116	228	10	87	146	455	50	1,524	2,533	2,481	93

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 2013	4,849	1,242	431	4	555	122	5,835	1,368	58	27	37	122	250	71	125	446
Aralık 2013	4,439	1,251	398	5	529	118	5,366	1,374	59	23	44	126	237	61	112	410
Mart 2014	4,550	1,250	426	4	549	138	5,525	1,392	71	22	38	131	244	63	123	430
Haziran 2014	4,162	1,475	410	5	628	142	5,200	1,622	73	21	44	138	242	70	132	444
Eylül 2014	4,008	1,417	462	6	587	151	5,057	1,574	75	20	41	136	234	68	126	428

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

## Türkiye Bankalar Birliği

### Çağrı Merkezleri İstatistikleri\*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 banka)

#### C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toplanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Eylül 2013	38,373,232	32,227,796	70,601,028	2,624,132	92%	162	5	2	63	86	8,819,857
Aralık 2013	35,890,448	27,882,907	63,773,355	1,531,277	95%	162	5	2	53	58	9,211,517
Mart 2014	41,560,009	30,670,007	72,230,016	2,085,089	93%	160	4	2	58	72	8,828,976
Haziran 2014	38,507,113	29,578,340	68,085,453	1,530,519	95%	163	4	2	52	66	8,162,139
Eylül 2014	41,123,749	30,299,175	71,422,924	1,519,207	95%	165	5	2	54	69	7,545,246

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	9	9	9	6	9	6	4	2	2	1	4	6	3	3	2	9
Aralık 2013	8	8	8	5	8	6	4	3	2	1	3	5	3	3	3	8
Mart 2014	8	8	8	4	8	6	5	2	1	1	4	5	2	2	3	8
Haziran 2014	8	8	8	4	8	7	5	3	1	2	4	5	2	2	3	7
Eylül 2014	8	8	8	4	8	7	5	3	1	2	4	5	2	2	3	7

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	0	0	0	2	0	1	7	4	5	3	3	4	6	2	4	0
Aralık 2013	0	0	0	2	0	1	7	3	6	3	4	4	6	2	4	0
Mart 2014	0	0	0	3	0	1	6	5	6	4	4	4	6	2	4	0
Haziran 2014	0	0	0	2	0	1	5	2	6	4	4	3	5	2	4	0
Eylül 2014	0	0	0	2	0	1	5	2	6	4	4	3	5	2	4	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (9 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	3,722,432	93,646	31,944	2,475,987	6,324,009	2,049,890	203,491	13,105	1,737,217	4,003,703	5,772,322	297,137	45,049	4,213,204	10,327,712
Aralık 2013	3,026,299	17,505	36,700	1,655,024	4,735,528	1,794,220	32,991	16,191	988,071	2,831,473	4,820,519	50,496	52,891	2,643,095	7,567,001
Mart 2014	3,933,125	101,744	36,405	2,735,734	6,807,008	2,486,667	193,077	17,193	1,852,387	4,549,324	6,419,792	294,821	53,598	4,588,121	11,356,332
Haziran 2014	3,089,478	17,103	36,709	1,736,907	4,880,197	2,329,237	32,726	18,400	1,955,287	4,335,650	5,418,715	49,829	55,109	3,692,194	9,215,847
Eylül 2014	3,786,393	17,133	38,362	1,914,261	5,756,149	2,364,481	54,678	29,867	1,785,111	4,234,137	6,150,874	71,811	68,229	3,699,372	9,990,286

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	64%	32%	71%	59%	61%	106	127	0	176	133
Aralık 2013	63%	35%	69%	63%	63%	83	0	0	90	85
Mart 2014	61%	35%	68%	60%	60%	68	68	0	113	85
Haziran 2014	57%	34%	67%	47%	53%	110	0	0	117	112
Eylül 2014	62%	24%	56%	52%	58%	75	0	0	165	104

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)
63,323	3,905	233,909	13,029,137	295,890	0
60,071	3,820	211,750	8,910,953	0	0
68,757	12,643	198,113	14,444,384	147,040	0
143,062	77,484	152,795	13,086,958	28	0
148,987	33,631	163,880	18,770,739	0	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2013	5	5	7	5	7	7	3	7	6	4
Aralık 2013	4	4	6	5	7	6	3	5	4	4
Mart 2014	5	5	7	6	7	7	3	6	5	3
Haziran 2014	4	4	7	6	8	6	3	6	6	4
Eylül 2014	4	4	7	7	8	6	3	6	6	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 2013	7	6	7	3	4	5	4	5	4	6
Aralık 2013	6	5	7	3	4	5	3	6	5	5
Mart 2014	6	5	8	3	4	5	4	6	5	6
Haziran 2014	6	5	8	3	4	5	3	7	6	5
Eylül 2014	6	5	8	3	4	6	5	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) (9 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2013	4,339	15	15	300	37	53	1,861	12	15	192	37	55
Aralık 2013	4,282	15	15	277	38	53	1,719	12	15	155	37	54
Mart 2014	4,270	15	14	285	37	53	1,560	15	15	186	36	54
Haziran 2014	4,342	17	14	268	37	53	1,531	16	15	196	37	54
Eylül 2014	4,373	17	14	271	37	53	1,471	15	15	200	37	54

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi**** (Bin TL)
Eylül 2013	1,619,144	3,317,410
Aralık 2013	1,336,059	3,204,501
Mart 2014	1,772,865	3,573,044
Haziran 2014	1,587,614	4,124,063
Eylül 2014	1,355,301	4,977,748

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

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

\*\*\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/23) bankanın verisinden oluşmaktadır.

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

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (5 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 2013	0	0	562	16	578	58	78	7	721
Aralık 2013	0	0	821	39	860	101	98	12	1,071
Mart 2014	1	0	690	28	719	70	81	6	876
Haziran 2014	0	0	530	53	583	66	89	13	751
Eylül 2014	0	0	682	43	725	86	102	9	922

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	
52	1	44	6	18%
57	3	17	0	9%
32	1	47	0	11%
63	5	95	1	28%
48	3	10	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
353
495
647
572
829

**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 2013	427	151	38	20	49	36	514	207	27	30	32
Aralık 2013	613	247	78	23	69	41	760	311	27	29	32
Mart 2014	389	330	52	18	45	42	486	390	26	29	32
Haziran 2014	414	169	50	16	61	41	525	226	26	31	32
Eylül 2014	505	220	61	25	64	47	630	292	25	30	32

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 2013	0	134	426	18	0	4	53	1	0	5	76	4	0	143	555	23
Aralık 2013	55	225	564	16	7	6	80	8	1	3	98	8	63	234	742	32
Mart 2014	0	158	552	9	0	2	66	2	0	3	79	5	0	163	697	16
Haziran 2014	46	71	450	16	1	2	58	5	1	0	91	10	48	73	599	31
Eylül 2014	81	115	512	17	1	6	69	10	1	0	95	15	83	121	676	42

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 2013	471	107	58	0	73	12	602	119	2	5	15	22	30	12	17	59
Aralık 2013	714	146	101	0	96	14	911	160	3	3	13	19	44	8	19	71
Mart 2014	535	184	69	1	70	17	674	202	1	1	13	15	45	10	18	73
Haziran 2014	542	41	66	0	98	4	706	45	0	1	11	12	21	10	23	54
Eylül 2014	686	39	85	1	107	4	878	44	0	1	11	12	26	10	30	66

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

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

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (5 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 toplanılma 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 2013	10,992,411	5,042,244	16,034,655	612,939	88%	167	7	1	130	175	2,805,423
Aralık 2013	14,702,457	7,045,786	21,748,243	1,213,674	83%	164	7	1	129	204	4,332,977
Mart 2014	13,224,793	5,207,748	18,432,541	630,269	88%	167	6	1	72	165	2,300,057
Haziran 2014	15,980,001	7,424,421	23,404,422	2,074,841	72%	160	8	1	182	214	3,316,316
Eylül 2014	16,857,129	7,858,328	24,715,457	2,181,289	72%	167	8	1	175	236	6,257,609

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	3	3	3	0	2	1	2	1	1	2	3	0	2	2	2	3
Aralık 2013	4	4	4	0	4	1	3	0	1	2	4	0	1	1	1	3
Mart 2014	4	4	4	1	4	2	4	0	1	1	4	1	1	1	1	3
Haziran 2014	4	4	4	0	4	1	3	0	1	0	4	1	1	1	1	4
Eylül 2014	5	4	4	0	5	2	4	0	0	0	5	2	2	3	1	5

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	1	1	1	2	1	0	2	0	1	1	0	2	0	0	1	0
Aralık 2013	0	0	0	3	0	0	1	2	0	1	0	3	0	0	1	0
Mart 2014	0	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	0
Haziran 2014	0	0	0	3	0	0	1	2	0	2	0	3	0	0	1	0
Eylül 2014	0	1	0	3	0	0	1	3	1	4	0	3	1	0	1	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (5 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	511,095	0	0	3,937	515,032	263,840	0	0	2,366	266,206	774,935	0	0	6,303	781,238
Aralık 2013	236,262	56,523	2,073	591,982	886,840	65,963	132,962	380	336,277	535,582	302,225	189,485	2,453	928,259	1,422,422
Mart 2014	849,139	0	0	127,019	976,158	266,505	0	0	50,764	317,269	1,115,644	0	0	177,783	1,293,427
Haziran 2014	894,591	64,050	0	124,265	1,082,906	531,595	137,649	0	53,244	722,488	1,426,186	201,699	0	177,509	1,805,394
Eylül 2014	541,867	36,141	4,499	623,404	1,205,911	371,378	89,164	13,062	1,263,282	1,736,886	913,245	125,305	17,561	1,886,686	2,942,797

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	66%	-	-	62%	66%	147	-	-	176	147
Aralık 2013	78%	30%	85%	64%	62%	167	106	66	121	132
Mart 2014	76%	-	-	71%	75%	247	-	-	89	226
Haziran 2014	63%	32%	-	70%	60%	263	111	-	84	233
Eylül 2014	59%	29%	26%	33%	41%	146	111	155	123	133

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)
18,177	6,324	38,097	1,567,915	1,400	0
6,294	28,258	37,592	2,032,806	254,564	0
26,213	21,563	41,234	29,522	1,845	0
0	0	49,181	2,966,218	24,832	0
7,970	4,150	45,876	2,909,213	1,734	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2013	0	0	2	1	3	2	1	2	0	1
Aralık 2013	1	1	4	1	3	3	1	2	2	1
Mart 2014	0	0	3	1	2	2	1	1	2	1
Haziran 2014	1	1	2	0	1	2	1	1	0	0
Eylül 2014	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2013	2	2	3	2	1	0	1	1	1	2
Aralık 2013	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3
Mart 2014	1	1	4	2	1	2	3	3	2	2
Haziran 2014	1	1	4	3	2	1	4	3	2	3
Eylül 2014	2	2	4	3	3	0	4	4	1	3

\* 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) (5 banka)**

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2013	785	15	13	272	42	52	34	13	5	233	42	52
Aralık 2013	1,045	12	13	288	45	48	77	11	9	117	50	43
Mart 2014	898	15	12	219	45	48	52	12	15	51	42	48
Haziran 2014	840	16	11	213	49	44	139	10	13	69	39	51
Eylül 2014	1,082	16	14	218	48	44	155	9	11	90	37	53

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2013	143,231	444,563
Aralık 2013	422,848	604,708
Mart 2014	254,472	395,417
Haziran 2014	181,135	379,016
Eylül 2014	169,122	365,138

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

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

\*\*\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/23) bankanın verisinden oluşmaktadır.



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 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 2013	1	0	102	27	130	9	22	2	163
Aralık 2013	1	0	126	32	159	11	23	3	196
Mart 2014	0	0	97	16	113	11	20	1	145
Haziran 2014	0	0	96	16	112	8	20	1	141
Eylül 2014	0	0	53	10	63	1	14	1	79

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	1	1	0	10%
6	1	4	0	7%
6	2	1	1	9%
3	2	0	1	5%
6	2	0	0	13%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
306
549
338
342
314

**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 2013	86	44	5	4	17	7	108	55	26	27	34
Aralık 2013	105	54	6	5	15	11	126	70	27	27	34
Mart 2014	70	43	6	5	13	8	89	56	28	26	35
Haziran 2014	68	44	4	4	13	8	85	56	28	27	35
Eylül 2014	38	25	0	1	11	4	49	30	28	24	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 2013	19	36	75	0	2	2	3	2	1	1	18	4	22	39	96	6
Aralık 2013	19	46	93	1	2	4	2	3	1	1	20	4	22	51	115	8
Mart 2014	15	28	70	0	2	5	1	3	1	1	15	4	18	34	86	7
Haziran 2014	15	26	71	0	1	3	1	3	1	2	15	3	17	31	87	6
Eylül 2014	13	16	34	0	1	0	0	0	1	2	10	2	15	18	44	2

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 2013	130	0	9	0	24	0	163	0	0	0	2	2	33	2	17	52
Aralık 2013	159	0	11	0	26	0	196	0	0	0	2	2	28	2	14	44
Mart 2014	113	0	11	0	21	0	145	0	0	0	1	1	18	1	12	31
Haziran 2014	112	0	8	0	21	0	141	0	0	0	1	1	17	1	12	30
Eylül 2014	63	0	1	0	15	0	79	0	0	0	1	1	14	0	10	24

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 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 toplanılma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma 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 2013	320,654	646,083	966,737	32,978	95%	203	4	4	22	65	424,598
Aralık 2013	526,327	1,027,618	1,553,945	135,217	87%	159	3	3	54	41	476,378
Mart 2014	309,552	660,343	969,895	28,371	96%	204	6	4	30	89	493,463
Haziran 2014	644,912	883,077	1,527,989	83,314	91%	195	5	16	29	110	638,377
Eylül 2014	197,912	515,523	713,435	35,054	93%	204	5	4	33	105	316,455

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	8	6	6	3	8	4	3	2	2	2	9	5	2	3	1	8
Aralık 2013	9	6	7	3	9	5	3	3	2	2	10	5	2	4	1	9
Mart 2014	8	5	6	3	8	5	3	3	2	2	9	3	2	4	1	8
Haziran 2014	8	5	6	3	8	4	3	2	2	2	8	3	2	4	1	8
Eylül 2014	6	5	6	2	8	3	2	1	2	2	7	2	1	3	0	8

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Eylül 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	1	1	0
Aralık 2013	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0
Mart 2014	0	1	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0
Haziran 2014	0	1	0	1	0	0	0	2	2	3	0	2	1	0	1	0
Eylül 2014	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	1	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 banka)**

Dönem	Dış Arama Özellikleri*														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	113,442	68,179	1,561	241,803	424,985	185,788	34,500	519	295,365	516,172	299,230	102,679	2,080	537,168	941,157
Aralık 2013	358,250	67,911	307	348,622	775,090	161,874	34,312	79	326,736	523,001	520,124	102,223	386	675,358	1,298,091
Mart 2014	83,303	94,466	81	261,899	439,749	122,738	55,551	43	257,097	435,429	206,041	150,017	124	518,996	875,178
Haziran 2014	52,448	62,259	1,276	273,966	389,949	68,379	27,260	713	322,929	419,281	120,827	89,519	1,989	596,895	809,230
Eylül 2014	56,467	64,493	111	217,013	338,084	99,168	25,372	68	319,163	443,771	155,635	89,865	179	536,176	781,855

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Eylül 2013	38%	66%	75%	45%	45%	220	90	30	117	140
Aralık 2013	69%	66%	80%	52%	60%	277	93	9	138	198
Mart 2014	40%	63%	65%	50%	50%	111	168	49	112	124
Haziran 2014	43%	70%	64%	46%	48%	103	102	42	114	110
Eylül 2014	36%	72%	62%	40%	43%	111	109	115	90	97

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)
170,044	4,117	4,080	18,447	0	202,504
241,843	4,544	4,383	48,833	0	178,772
230,009	9,828	5,059	9,186	0	232,685
312,005	10,082	1,679	55,402	13	226,619
317,268	3,490	775	108,827	0	240,000

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 2013	2	4	2	2	4	1	1	2	1	3
Aralık 2013	2	4	2	2	5	2	1	2	1	3
Mart 2014	1	3	3	3	4	1	1	3	2	3
Haziran 2014	1	3	3	3	4	1	2	3	1	3
Eylül 2014	2	4	2	2	4	1	1	2	0	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2013	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1
Aralık 2013	2	4	3	1	1	1	2	2	1	2
Mart 2014	3	5	2	1	1	2	2	2	1	1
Haziran 2014	3	5	2	1	1	2	2	2	1	1
Eylül 2014	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (9 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Eylül 2013	233	12	14	136	36	54	177	11	10	71	34	51
Aralık 2013	234	11	16	157	39	55	197	10	13	101	37	53
Mart 2014	252	15	12	144	41	54	160	14	14	84	30	60
Haziran 2014	239	17	12	144	41	54	185	14	14	96	30	60
Eylül 2014	171	12	10	163	39	56	178	14	14	150	40	50

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2013	5,549	27,013
Aralık 2013	6,184	27,512
Mart 2014	5,246	26,183
Haziran 2014	5,550	17,888
Eylül 2014	3,170	13,644

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

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

\*\*\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/23) bankanın verisinden oluşmaktadır.

## *Bilgi gönderen bankalar*

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Anadolubank A.Ş.
- 4 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 5 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 6 Burgan Bank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Fibabanka A.Ş.
- 9 Finans Bank A.Ş.
- 10 HSBC Bank A.Ş.
- 11 ING Bank A.Ş.
- 12 Odea Bank A.Ş.
- 13 Société Générale (SA)
- 14 Şekerbank T.A.Ş.
- 15 Tekstil Bankası A.Ş.
- 16 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 23 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Açıklamalar

### A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

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

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

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

**1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan 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 abandoned olanlar dahil edilmemiştir.

**2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı :** MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandoned 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 :** Abandoned 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 Abandoned 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 müşteri sayısı : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

11. Ulaşılamayan müşteri sayısı: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

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

12. Eposta-Faks-Diğer : ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler veriliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmektedir.

### Hizmet Tipi

13. Gelen e-posta sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı

14. Gelen faks sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

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

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

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

\* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

\* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Müşteri temsilcisi koltuk sayısı : Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa koltuk sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi: Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

3. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayıları yazılmalıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

4. Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcilerinin hazırlık dönemi (tüm çağrı türlerini cevaplayana kadar verilen) eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa "Dış arama" kısmı boş bırakılmalıdır.

5. Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

6. Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

## E. Finansal İşlemler\*

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

1. Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi : İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.

2. Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL): İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

### Kısaltmalar

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

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

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

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.