

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2015

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2016



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

### Aralık 2015

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. Aralık 2015 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

#### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

##### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.398 kişidir.

Ekim-Aralık 2015 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.398 kişidir. Bu rakamın 6.853'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 729 ve yönetici sayısı 816 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.824 kişidir.

#### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

|  | Eylül 2015   |              |              | Ortalama Yaş | Aralık 2015  |              |              | Ortalama Yaş | Net Değişme |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|  | Kadın        | Erkek        | Toplam       |              | Kadın        | Erkek        | Toplam       |              |             |
| Müşteri temsilcisi sayısı                  | 4.757        | 1.814        | 6.571        | 26           | 4.971        | 1.882        | 6.853        | 26           | 282         |
| Destek hizmeti veren personel sayısı       | 520          | 196          | 716          | 29           | 485          | 244          | 729          | 30           | 13          |
| Yönetici sayısı                            | 508          | 321          | 829          | 34           | 494          | 322          | 816          | 34           | -13         |
| <b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b> | <b>5.785</b> | <b>2.331</b> | <b>8.116</b> | <b>-</b>     | <b>5.950</b> | <b>2.448</b> | <b>8.398</b> | <b>-</b>     | <b>282</b>  |
| Outsource müşteri temsilcisi sayısı        | -            | -            | 2.673        | -            | -            | -            | 2.824        | -            | 151         |

Ekim-Aralık 2015 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 282 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Yönetici sayısı 13 kişi azalırken destek hizmeti veren personel sayısı 13 ve müşteri temsilcisi sayısı 282 kişi artmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı bir önceki döneme göre 151 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2015 döneminde yüzde 10'dur. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ekim-Aralık 2015 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 67, yöneticilerde ise yüzde 61'dir.

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

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 26, destek hizmeti veren personelde 30, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 69'u İstanbul ve İzmit'tedir.

## 1.2. Çalışanların yüzde 46'sı üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

|  | Eylül 2015   |              |              |             |              | Aralık 2015  |              |              |             |              |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|  | Lise         | Ön Lisans    | Lisans       | Lisans üstü | Toplam       | Lise         | Ön Lisans    | Lisans       | Lisans üstü | Toplam       |
| Müşteri temsilcisi sayısı                  | 1.199        | 2.713        | 2.612        | 47          | 6.571        | 1.137        | 2.852        | 2.806        | 58          | 6.853        |
| Destek hizmeti veren personel sayısı       | 139          | 185          | 361          | 31          | 716          | 133          | 187          | 375          | 34          | 729          |
| Yönetici sayısı                            | 73           | 163          | 524          | 69          | 829          | 69           | 158          | 518          | 71          | 816          |
| <b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b> | <b>1.411</b> | <b>3.061</b> | <b>3.497</b> | <b>147</b>  | <b>8.116</b> | <b>1.339</b> | <b>3.197</b> | <b>3.699</b> | <b>163</b>  | <b>8.398</b> |

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 16'sı lise, yüzde 38'i ön lisans, yüzde 44'ü lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 83'ü yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 82, yöneticilerde ise yüzde 92'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 177 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 453 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda 117 milyon çağrı aldılar ve yüzde 92'sini cevaplandırıdılar.

Ekim-Aralık 2015 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 10 milyon 294 bin adet (yüzde 9,6) artarak 117 milyon 217 bin olmuştur.

Ekim-Aralık 2015 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1,5 milyon adet (yüzde 6,4) artarak yaklaşık 25 milyon olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

|  | Temmuz-Eylül<br>2015 | Ekim-Aralık<br>2015 |
|--|----------------------|---------------------|
| <b>Gelen çağrı</b>                                 |                      |                     |
| Toplam gelen çağrı sayısı (bin)                    | 106.923              | 117.217             |
| Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)      | 39.446               | 41.215              |
| Karşılama oranı (yüzde)                            | 92                   | 92                  |
| Ortalama konuşma süresi (saniye)                   | 174                  | 172                 |
| <b>Dış arama</b>                                   |                      |                     |
| Toplam giden çağrı sayısı (bin)                    | 23.457               | 24.960              |
| Ulaşma oranı (yüzde)                               | 54                   | 54                  |
| Ortalama konuşma süresi (saniye)                   | 131                  | 146                 |
| Gelen e-posta sayısı                               | 438.369              | 524.042             |
| Gelen faks sayısı                                  | 8.241                | 7.851               |
| Chat sayısı  | 307.465              | 266.262             |
| IVN (IVR Dialer) Sayısı                            | 20.218.849           | 26.551.729          |
| Görüntülü çağrı sayısı                             | 2.470                | 2.326               |
| Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) | 295.210              | 269.986             |

#### 2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 172 saniye oldu.

Ekim-Aralık 2015 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 65'i sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 35'i ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 1 saniye, ortalama cevaplama süresi 72 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 104 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 54, ortalama konuşma süresi 146 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 524 bin adet, gelen faks sayısı 8 bin adettir.

#### 2.3. Diğer İstatistikler

Ekim-Aralık 2015 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.765 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 18 adet, dış aramada 14 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 14 adet, giden çağrıda 13 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 209 saat, giden çağrıda 141 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 39 dakika ve 52 dakika şeklindedir.

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

Ekim-Aralık 2015 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon 640 bin adet, hacmi yaklaşık 5 milyar TL'dir.

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 25 banka)**

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

| Dönem        | Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı                       |                                     | Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı |
|--------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|              | Gelen çağrılara hizmet veren personel  | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                  |                                      | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                     |
| Aralık 2014  | 26                                     | 0                                   | 5,539                                 | 967                                 | 6,532                            | 625                                  | 665                                   | 139                                 | 7,961                               |
| Mart 2015    | 23                                     | 0                                   | 5,816                                 | 1,022                               | 6,861                            | 677                                  | 684                                   | 131                                 | 8,353                               |
| Haziran 2015 | 33                                     | 7                                   | 5,747                                 | 998                                 | 6,785                            | 700                                  | 677                                   | 135                                 | 8,297                               |
| Eylül 2015   | 20                                     | 7                                   | 5,545                                 | 999                                 | 6,571                            | 716                                  | 674                                   | 155                                 | 8,116                               |
| Aralık 2015  | 18                                     | 7                                   | 5,765                                 | 1,063                               | 6,853                            | 729                                  | 659                                   | 157                                 | 8,398                               |

| 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 |   |
| 363  | 58                                  | 133   | 43                                  | 9%  |
| 405  | 43                                  | 177   | 12                                  | 9%  |
| 617  | 45                                  | 187   | 28                                  | 13%   |
| 465  | 60                                  | 194   | 49                                  | 12%   |
| 477  | 58                                  | 125   | 16                                  | 10%   |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|---|
| 3,119   |
| 3,125   |
| 2,608   |
| 2,673   |
| 2,824   |

**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     |                    |                               |          |
| Aralık 2014  | 4,697                     | 1,835 | 457                                  | 168 | 515             | 289 | 5,669  | 2,292 | 26                 | 29                            | 33       |
| Mart 2015    | 4,893                     | 1,968 | 492                                  | 185 | 454             | 361 | 5,839  | 2,514 | 26                 | 29                            | 34       |
| Haziran 2015 | 4,903                     | 1,882 | 517                                  | 183 | 471             | 341 | 5,891  | 2,406 | 27                 | 30                            | 34       |
| Eylül 2015   | 4,757                     | 1,814 | 520                                  | 196 | 508             | 321 | 5,785  | 2,331 | 26                 | 29                            | 34       |
| Aralık 2015  | 4,971                     | 1,882 | 485                                  | 244 | 494             | 322 | 5,950  | 2,448 | 26                 | 30                            | 34       |

| Dönem        | Öğrenim Gruplarına Göre   |           |        |             |                                      |           |        |             |                 |           |        |             |        |           |        |             |
|--------------|---------------------------|-----------|--------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------|-------------|-----------------|-----------|--------|-------------|--------|-----------|--------|-------------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |           |        |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |           |        |             | Yönetici sayısı |           |        |             | Toplam |           |        |             |
|              | Lise                      | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise                                 | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise            | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise   | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü |
| Aralık 2014  | 1,533                     | 2,558     | 2,389  | 52          | 128                                  | 145       | 333    | 19          | 87              | 144       | 509    | 64          | 1,748  | 2,847     | 3,231  | 135         |
| Mart 2015    | 1,305                     | 2,883     | 2,612  | 61          | 141                                  | 160       | 347    | 29          | 79              | 161       | 506    | 69          | 1,525  | 3,204     | 3,465  | 159         |
| Haziran 2015 | 1,306                     | 2,714     | 2,709  | 56          | 137                                  | 176       | 359    | 28          | 77              | 165       | 506    | 64          | 1,520  | 3,055     | 3,574  | 148         |
| Eylül 2015   | 1,199                     | 2,713     | 2,612  | 47          | 139                                  | 185       | 361    | 31          | 73              | 163       | 524    | 69          | 1,411  | 3,061     | 3,497  | 147         |
| Aralık 2015  | 1,137                     | 2,852     | 2,806  | 58          | 133                                  | 187       | 375    | 34          | 69              | 158       | 518    | 71          | 1,339  | 3,197     | 3,699  | 163         |

| 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 |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Aralık 2014  | 4,726                     | 1,806       | 611                                  | 14          | 640               | 164         | 5,977             | 1,984       | 87                        | 27                                   | 56              | 170    | 247                       | 80                                   | 160             | 487    |
| Mart 2015    | 4,890                     | 1,971       | 658                                  | 19          | 628               | 187         | 6,176             | 2,177       | 97                        | 20                                   | 67              | 184    | 214                       | 71                                   | 165             | 450    |
| Haziran 2015 | 4,532                     | 2,253       | 671                                  | 29          | 615               | 197         | 5,818             | 2,479       | 90                        | 25                                   | 62              | 177    | 214                       | 68                                   | 162             | 444    |
| Eylül 2015   | 4,381                     | 2,190       | 688                                  | 28          | 629               | 200         | 5,698             | 2,418       | 79                        | 24                                   | 69              | 172    | 224                       | 72                                   | 162             | 458    |
| Aralık 2015  | 4,492                     | 2,361       | 697                                  | 32          | 601               | 215         | 5,790             | 2,608       | 92                        | 24                                   | 61              | 177    | 228                       | 71                                   | 154             | 453    |

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

\* Mart 2015 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 25 banka)**

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

| Dönem        | Gelen Çağrı Özellikleri                               |   |                           |  |                     |                                  |   |                                   |                                    |  |  |
|--------------|---|---|---------------------------|--|---------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|
|              | Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı | Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı | Toplam gelen çağrı sayısı | Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı | Karşılama Oranı (%) | Ortalama konuşma süresi (saniye) | Ortalama çağrı sonrası 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) |
| Aralık 2014  | 59,986,836  | 40,350,862                              | 100,337,698               | 2,619,825                                | 94%                 | 167                              | 5   | 2                                 | 51                                 | 88                                     | 16,091,787   |
| Mart 2015    | 61,583,016  | 40,169,849                              | 101,752,865               | 2,582,700                                | 94%                 | 167                              | 5   | 2                                 | 55                                 | 87                                     | 15,394,129   |
| Haziran 2015 | 62,709,786  | 38,869,094                              | 101,578,880               | 2,328,602                                | 94%                 | 168                              | 6   | 2                                 | 49                                 | 89                                     | 16,504,325   |
| Eylül 2015   | 67,477,638  | 39,445,858                              | 106,923,496               | 3,027,940                                | 92%                 | 174                              | 5   | 2                                 | 59                                 | 110                                    | 18,047,363   |
| Aralık 2015  | 76,002,465  | 41,214,983                              | 117,217,448               | 3,370,243                                | 92%                 | 172                              | 5   | 1                                 | 72                                 | 104                                    | 19,212,887   |

| 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 |
| Aralık 2014  | 21                                    | 18              | 17                              | 7                       | 22               | 12           | 12                                   | 4                   | 4                    | 4                 | 17                                | 10            | 6                              | 9                   | 5              | 21                                |
| Mart 2015    | 22                                    | 19              | 18                              | 9                       | 23               | 13           | 12                                   | 5                   | 4                    | 4                 | 17                                | 12            | 6                              | 9                   | 6              | 23                                |
| Haziran 2015 | 22                                    | 20              | 18                              | 9                       | 24               | 13           | 12                                   | 5                   | 7                    | 4                 | 17                                | 10            | 6                              | 9                   | 4              | 24                                |
| Eylül 2015   | 23                                    | 20              | 19                              | 9                       | 24               | 13           | 12                                   | 5                   | 7                    | 4                 | 18                                | 11            | 6                              | 10                  | 5              | 24                                |
| Aralık 2015  | 23                                    | 20              | 19                              | 8                       | 24               | 13           | 12                                   | 4                   | 8                    | 4                 | 18                                | 12            | 6                              | 10                  | 5              | 24                                |

| 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 |
| Aralık 2014  | 0                                     | 1               | 0                               | 6                       | 0                | 1            | 6                                    | 6                   | 9                    | 9                 | 4                                 | 8             | 7                              | 2                   | 6              | 0                                 |
| Mart 2015    | 0                                     | 1               | 0                               | 7                       | 1                | 1            | 7                                    | 7                   | 10                   | 10                | 5                                 | 8             | 7                              | 3                   | 5              | 0                                 |
| Haziran 2015 | 0                                     | 2               | 0                               | 7                       | 0                | 1            | 7                                    | 8                   | 10                   | 9                 | 5                                 | 9             | 8                              | 2                   | 6              | 0                                 |
| Eylül 2015   | 0                                     | 2               | 0                               | 7                       | 0                | 1            | 7                                    | 7                   | 10                   | 9                 | 5                                 | 9             | 8                              | 2                   | 6              | 0                                 |
| Aralık 2015  | 0                                     | 2               | 0                               | 6                       | 1                | 1            | 7                                    | 8                   | 10                   | 9                 | 5                                 | 9             | 8                              | 4                   | 6              | 1                                 |

\* Mart 2015 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 25 banka)**

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |            |                            |                    |                                |                            |            |                               |                    |                                |                            |            |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Toplam dış arama çağrı sayısı |                    |                                |                            |            |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları               | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     |
| Aralık 2014  | 5,775,493               | 242,448            | 35,536                         | 2,947,405                  | 9,000,882  | 3,703,224                  | 346,973            | 23,140                         | 3,852,549                  | 7,925,886  | 9,478,717                     | 589,421            | 58,676                         | 6,799,954                  | 16,926,768 |
| Mart 2015    | 7,973,713               | 273,781            | 37,339                         | 4,912,810                  | 13,197,643 | 5,849,580                  | 421,821            | 25,457                         | 4,367,725                  | 10,664,583 | 13,823,293                    | 695,602            | 62,796                         | 9,280,535                  | 23,862,226 |
| Haziran 2015 | 10,156,126              | 484,786            | 33,791                         | 3,076,063                  | 13,750,766 | 7,474,916                  | 555,752            | 25,832                         | 2,320,978                  | 10,377,478 | 17,631,042                    | 1,040,538          | 59,623                         | 5,397,041                  | 24,128,244 |
| Eylül 2015   | 9,493,469               | 426,978            | 31,784                         | 2,775,732                  | 12,727,963 | 7,836,186                  | 558,156            | 28,850                         | 2,306,315                  | 10,729,507 | 17,329,655                    | 985,134            | 60,634                         | 5,082,047                  | 23,457,470 |
| Aralık 2015  | 9,644,017               | 423,654            | 32,536                         | 3,254,672                  | 13,354,879 | 8,176,450                  | 528,230            | 22,590                         | 2,877,724                  | 11,604,994 | 17,820,467                    | 951,884            | 55,126                         | 6,132,396                  | 24,959,873 |

| 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 |
| Aralık 2014  | 61%                   | 41%                | 61%                            | 43%                        | 53%    | 140                              | 62                 | 11                             | 135                        | 135    |
| Mart 2015    | 58%                   | 39%                | 59%                            | 53%                        | 55%    | 141                              | 67                 | 36                             | 122                        | 132    |
| Haziran 2015 | 58%                   | 47%                | 57%                            | 57%                        | 57%    | 142                              | 151                | 40                             | 146                        | 143    |
| Eylül 2015   | 55%                   | 43%                | 52%                            | 55%                        | 54%    | 127                              | 138                | 46                             | 144                        | 131    |
| Aralık 2015  | 54%                   | 45%                | 59%                            | 53%                        | 54%    | 152                              | 138                | 39                             | 133                        | 146    |

| 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) |
| 664,595              | 50,666            | 227,106     | 24,828,222              | 566                    | 303,167   |
| 511,300              | 24,525            | 218,786     | 18,519,510              | 1,404                  | 315,806   |
| 466,652              | 11,087            | 217,615     | 19,005,594              | 1,290                  | 223,290   |
| 438,369              | 8,241             | 307,465     | 20,218,849              | 2,470                  | 295,210   |
| 524,042              | 7,851             | 266,262     | 26,551,729              | 2,326                  | 369,986   |

| 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 |
| Aralık 2014  | 7                                   | 9                        | 11                             | 10              | 12                                    | 9           | 5                    | 9                                | 7                       | 7                      |
| Mart 2015    | 6                                   | 8                        | 12                             | 10              | 12                                    | 10          | 6                    | 9                                | 7                       | 7                      |
| Haziran 2015 | 6                                   | 8                        | 12                             | 10              | 13                                    | 12          | 6                    | 8                                | 7                       | 7                      |
| Eylül 2015   | 5                                   | 7                        | 12                             | 9               | 12                                    | 11          | 5                    | 9                                | 7                       | 7                      |
| Aralık 2015  | 7                                   | 9                        | 12                             | 9               | 12                                    | 11          | 4                    | 9                                | 7                       | 6                      |

| 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 |
| Aralık 2014  | 10                                  | 12                       | 14                             | 8               | 10                                    | 7           | 9                    | 12                               | 8                       | 9                      |
| Mart 2015    | 10                                  | 12                       | 14                             | 8               | 9                                     | 7           | 8                    | 11                               | 7                       | 8                      |
| Haziran 2015 | 10                                  | 12                       | 15                             | 10              | 10                                    | 7           | 9                    | 12                               | 8                       | 10                     |
| Eylül 2015   | 10                                  | 11                       | 13                             | 9               | 10                                    | 9           | 9                    | 12                               | 8                       | 9                      |
| Aralık 2015  | 10                                  | 11                       | 14                             | 9               | 10                                    | 9           | 9                    | 12                               | 7                       | 10                     |

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

\* Mart 2015 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Toplulaştırılmış, 25 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

| Dönem        | Diğer İstatistikler              |   |  |  |  |  |                                  |   |  |  |  |  |
|--------------|----------------------------------|---|--|--|--|--|----------------------------------|---|--|--|--|--|
|              | Gelen Çağrı                      |   |  |  |  |  | Dış Arama                        |   |  |  |  |  |
|              | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi** | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)** | Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet) | Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) |
| Aralık 2014  | 5,804                            | 15  | 14   | 194  | 40   | 53   | 1,827                            | 15  | 14   | 166  | 37   | 54   |
| Mart 2015    | 6,085                            | 17  | 14   | 172  | 39   | 53   | 1,667                            | 18  | 15   | 128  | 37   | 53   |
| Haziran 2015 | 5,944                            | 17  | 14   | 178  | 40   | 52   | 1,594                            | 18  | 14   | 127  | 37   | 53   |
| Eylül 2015   | 5,954                            | 17  | 14   | 178  | 40   | 52   | 1,512                            | 16  | 15   | 120  | 39   | 52   |
| Aralık 2015  | 6,138                            | 18  | 14   | 209  | 40   | 52   | 1,627                            | 14  | 13   | 141  | 39   | 52   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi*** | Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL) |
|--------------|-----------------------|--------------------------------|
| Aralık 2014  | 1,624,741             | 4,753,032                      |
| Mart 2015    | 1,618,113             | 4,300,356                      |
| Haziran 2015 | 1,646,592             | 4,321,631                      |
| Eylül 2015   | 1,651,733             | 4,323,627                      |
| Aralık 2015  | 1,639,919             | 5,089,030                      |

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

\* Mart 2015 ve Haziran 2015 dönemine ait bilgiler bir banka tarafından revize edilmiştir.

\*\* "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 (18/25) bankanın verisinden oluşmaktadır.



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

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

| Dönem        | Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı                       |                                     | Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı |
|--------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|              | Gelen çağrılara hizmet veren personel  | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                  |                                      | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                     |
| Aralık 2014  | 25                                     | 0                                   | 5,017                                 | 936                                 | 5,978                            | 534                                  | 567                                   | 134                                 | 7,213                               |
| Mart 2015    | 22                                     | 0                                   | 5,404                                 | 989                                 | 6,415                            | 634                                  | 628                                   | 126                                 | 7,803                               |
| Haziran 2015 | 20                                     | 0                                   | 5,359                                 | 966                                 | 6,345                            | 672                                  | 627                                   | 130                                 | 7,774                               |
| Eylül 2015   | 8                                      | 0                                   | 4,962                                 | 967                                 | 5,937                            | 658                                  | 600                                   | 148                                 | 7,343                               |
| Aralık 2015  | 6                                      | 0                                   | 5,404                                 | 1,031                               | 6,441                            | 692                                  | 606                                   | 149                                 | 7,888                               |

| 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 |   |
| 350  | 56                                  | 99  | 42                                  | 9%  |
| 390  | 43                                  | 168   | 12                                  | 10%   |
| 491  | 43                                  | 154   | 27                                  | 11%   |
| 434  | 58                                  | 152   | 49                                  | 12%   |
| 448  | 57                                  | 115   | 16                                  | 10%   |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|--|
| 1,977  |
| 2,515  |
| 1,994  |
| 1,924  |
| 2,198  |

**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     |                    |                               |          |
| Aralık 2014  | 4,319                     | 1,659 | 392                                  | 142 | 459             | 242 | 5,170  | 2,043 | 26                 | 29                            | 30       |
| Mart 2015    | 4,592                     | 1,823 | 461                                  | 173 | 425             | 329 | 5,478  | 2,325 | 25                 | 29                            | 32       |
| Haziran 2015 | 4,608                     | 1,737 | 497                                  | 175 | 442             | 315 | 5,547  | 2,227 | 25                 | 30                            | 32       |
| Eylül 2015   | 4,320                     | 1,617 | 477                                  | 181 | 460             | 288 | 5,257  | 2,086 | 25                 | 29                            | 32       |
| Aralık 2015  | 4,701                     | 1,740 | 459                                  | 233 | 457             | 298 | 5,617  | 2,271 | 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 |
| Aralık 2014  | 1,511                     | 2,500     | 1,929  | 38          | 126                                  | 135       | 260    | 13          | 85              | 141       | 418    | 57          | 1,722  | 2,776     | 2,607  | 108         |
| Mart 2015    | 1,283                     | 2,832     | 2,246  | 54          | 141                                  | 155       | 315    | 23          | 77              | 158       | 456    | 63          | 1,501  | 3,145     | 3,017  | 140         |
| Haziran 2015 | 1,286                     | 2,527     | 2,484  | 48          | 137                                  | 168       | 343    | 24          | 76              | 154       | 467    | 60          | 1,499  | 2,849     | 3,294  | 132         |
| Eylül 2015   | 1,178                     | 2,562     | 2,158  | 39          | 139                                  | 177       | 318    | 24          | 72              | 153       | 461    | 62          | 1,389  | 2,892     | 2,937  | 125         |
| Aralık 2015  | 1,118                     | 2,697     | 2,574  | 52          | 133                                  | 179       | 351    | 29          | 68              | 148       | 475    | 64          | 1,319  | 3,024     | 3,400  | 145         |

| 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 |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Aralık 2014  | 4,207                     | 1,771       | 520                                  | 14          | 541               | 160         | 5,268             | 1,945       | 87                        | 24                                   | 43              | 154    | 220                       | 70                                   | 127             | 417    |
| Mart 2015    | 4,444                     | 1,971       | 615                                  | 19          | 567               | 187         | 5,626             | 2,177       | 96                        | 18                                   | 64              | 178    | 182                       | 62                                   | 142             | 386    |
| Haziran 2015 | 4,302                     | 2,043       | 653                                  | 19          | 577               | 180         | 5,532             | 2,242       | 89                        | 25                                   | 61              | 175    | 185                       | 63                                   | 142             | 390    |
| Eylül 2015   | 3,914                     | 2,023       | 638                                  | 20          | 566               | 182         | 5,118             | 2,225       | 78                        | 20                                   | 66              | 164    | 193                       | 62                                   | 137             | 392    |
| Aralık 2015  | 4,257                     | 2,184       | 669                                  | 23          | 559               | 196         | 5,485             | 2,403       | 91                        | 24                                   | 60              | 175    | 201                       | 66                                   | 137             | 404    |

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

## Türkiye Bankalar Birliği

### Çağrı Merkezleri İstatistikleri\*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (11 banka)

#### C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

| Dönem        | Gelen Çağrı Özellikleri                               |   |                           |  |                     |                                  |   |                                   |                                    |  |  |
|--------------|---|---|---------------------------|--|---------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|
|              | Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı | Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı | Toplam gelen çağrı sayısı | Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı | Karşılama Oranı (%) | Ortalama konuşma süresi (saniye) | Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) | Ortalama 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) |
| Aralık 2014  | 46,697,452  | 33,834,618                              | 80,532,070                | 1,779,224                                | 95%                 | 165                              | 5   | 2                                 | 43                                 | 76                                     | 12,627,126   |
| Mart 2015    | 56,874,117  | 36,407,342                              | 93,281,459                | 1,846,055                                | 95%                 | 164                              | 6   | 1                                 | 46                                 | 81                                     | 14,125,541   |
| Haziran 2015 | 59,570,366  | 36,073,165                              | 95,643,531                | 2,111,832                                | 94%                 | 165                              | 6   | 2                                 | 51                                 | 91                                     | 15,284,171   |
| Eylül 2015   | 62,545,119  | 34,593,787                              | 97,138,906                | 2,444,622                                | 93%                 | 170                              | 5   | 1                                 | 55                                 | 104                                    | 16,123,882   |
| Aralık 2015  | 72,724,241  | 38,356,037                              | 111,080,278               | 3,188,465                                | 92%                 | 173                              | 5   | 1                                 | 72                                 | 99                                     | 18,196,908   |

| 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 |
| Aralık 2014  | 9                                     | 9               | 9                               | 4                       | 9                | 7            | 6                                    | 3                   | 1                    | 2                 | 5                                 | 5             | 2                              | 2                   | 3              | 8                                 |
| Mart 2015    | 11                                    | 11              | 11                              | 6                       | 11               | 8            | 7                                    | 4                   | 1                    | 2                 | 6                                 | 6             | 3                              | 3                   | 3              | 11                                |
| Haziran 2015 | 11                                    | 11              | 11                              | 5                       | 11               | 7            | 7                                    | 3                   | 3                    | 1                 | 6                                 | 5             | 3                              | 4                   | 4              | 11                                |
| Eylül 2015   | 10                                    | 10              | 10                              | 5                       | 10               | 7            | 6                                    | 3                   | 2                    | 1                 | 5                                 | 5             | 3                              | 3                   | 3              | 10                                |
| Aralık 2015  | 11                                    | 11              | 11                              | 4                       | 11               | 7            | 7                                    | 2                   | 4                    | 1                 | 6                                 | 6             | 3                              | 4                   | 4              | 11                                |

| 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/Şi kayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Aralık 2014  | 0                                     | 0               | 0                               | 3                       | 0                | 1            | 5                                    | 3                   | 6                    | 5                 | 4                                 | 4             | 5                              | 2                   | 4              | 0                                 |
| Mart 2015    | 0                                     | 0               | 0                               | 5                       | 1                | 1            | 7                                    | 4                   | 7                    | 7                 | 5                                 | 6             | 6                              | 3                   | 5              | 0                                 |
| Haziran 2015 | 0                                     | 1               | 0                               | 6                       | 0                | 1            | 7                                    | 6                   | 8                    | 7                 | 5                                 | 7             | 7                              | 2                   | 5              | 0                                 |
| Eylül 2015   | 0                                     | 1               | 0                               | 5                       | 0                | 1            | 7                                    | 4                   | 7                    | 7                 | 5                                 | 6             | 7                              | 2                   | 5              | 0                                 |
| Aralık 2015  | 0                                     | 1               | 0                               | 5                       | 1                | 1            | 7                                    | 6                   | 8                    | 7                 | 5                                 | 7             | 7                              | 4                   | 5              | 1                                 |

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

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |            |                            |                    |                                |                            |            |                           |                    |                                |                            |            |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Toplam giden çağrı sayısı |                    |                                |                            |            |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları           | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     |
| Aralık 2014  | 5,324,980               | 172,682            | 32,909                         | 2,363,323                  | 7,893,894  | 3,456,801                  | 317,190            | 18,896                         | 3,270,091                  | 7,062,978  | 8,781,781                 | 489,872            | 51,805                         | 5,633,414                  | 14,956,872 |
| Mart 2015    | 7,678,712               | 195,401            | 37,170                         | 4,479,213                  | 12,390,496 | 5,617,984                  | 392,567            | 24,861                         | 4,088,748                  | 10,124,160 | 13,296,696                | 587,968            | 62,031                         | 8,567,961                  | 22,514,656 |
| Haziran 2015 | 9,919,279               | 406,060            | 33,780                         | 2,915,008                  | 13,274,127 | 7,249,865                  | 524,514            | 25,823                         | 2,052,535                  | 9,852,737  | 17,169,144                | 930,574            | 59,603                         | 4,967,543                  | 23,126,864 |
| Eylül 2015   | 8,080,082               | 341,501            | 29,726                         | 2,593,099                  | 11,044,408 | 6,960,703                  | 522,392            | 25,165                         | 2,233,543                  | 9,741,803  | 15,040,785                | 863,893            | 54,891                         | 4,826,642                  | 20,786,211 |
| Aralık 2015  | 9,198,353               | 335,657            | 32,023                         | 3,147,108                  | 12,713,141 | 7,564,191                  | 493,844            | 21,885                         | 2,799,993                  | 10,879,913 | 16,762,544                | 829,501            | 53,908                         | 5,947,101                  | 23,593,054 |

| 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 |
| Aralık 2014  | 61%                   | 35%                | 64%                            | 42%                        | 53%    | 138                              | 40                 | 0                              | 135                        | 134    |
| Mart 2015    | 58%                   | 33%                | 60%                            | 52%                        | 55%    | 140                              | 55                 | 35                             | 115                        | 129    |
| Haziran 2015 | 58%                   | 44%                | 57%                            | 59%                        | 57%    | 141                              | 160                | 40                             | 143                        | 142    |
| Eylül 2015   | 54%                   | 40%                | 54%                            | 54%                        | 53%    | 128                              | 156                | 38                             | 142                        | 132    |
| Aralık 2015  | 55%                   | 40%                | 59%                            | 53%                        | 54%    | 159                              | 119                | 38                             | 163                        | 158    |

| 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) |
| 148,029              | 39,560            | 178,263     | 24,509,537              | 0                      | 0   |
| 90,517               | 14,895            | 218,245     | 18,499,834              | 216                    | 0   |
| 79,367               | 7,218             | 210,972     | 18,674,241              | 158                    | 0   |
| 73,490               | 4,363             | 288,708     | 19,834,526              | 127                    | 0   |
| 79,628               | 4,292             | 246,803     | 26,431,361              | 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/ İade ekstre |
| Aralık 2014  | 5                                   | 5                        | 7                              | 7               | 8                                     | 7           | 3                    | 6                                | 6                       | 4                      |
| Mart 2015    | 4                                   | 4                        | 7                              | 7               | 8                                     | 8           | 4                    | 6                                | 6                       | 4                      |
| Haziran 2015 | 4                                   | 4                        | 6                              | 6               | 7                                     | 7           | 4                    | 5                                | 4                       | 2                      |
| Eylül 2015   | 3                                   | 3                        | 6                              | 5               | 6                                     | 6           | 3                    | 6                                | 4                       | 2                      |
| Aralık 2015  | 5                                   | 5                        | 6                              | 5               | 6                                     | 6           | 2                    | 6                                | 4                       | 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/ İade ekstre |
| Aralık 2014  | 6                                   | 6                        | 9                              | 4               | 6                                     | 5           | 6                    | 8                                | 7                       | 6                      |
| Mart 2015    | 7                                   | 7                        | 10                             | 5               | 6                                     | 5           | 6                    | 8                                | 6                       | 6                      |
| Haziran 2015 | 7                                   | 7                        | 10                             | 7               | 7                                     | 3           | 7                    | 8                                | 5                       | 8                      |
| Eylül 2015   | 6                                   | 6                        | 8                              | 5               | 6                                     | 5           | 6                    | 7                                | 5                       | 6                      |
| Aralık 2015  | 6                                   | 6                        | 10                             | 6               | 7                                     | 5           | 7                    | 8                                | 4                       | 8                      |

\* 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  $\geq 251$ ) (11 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

| Dönem        | Diğer İstatistikler              |   |  |   |  |  |                                  |   |  |   |  |  |
|--------------|----------------------------------|---|--|---|--|--|----------------------------------|---|--|---|--|--|
|              | Gelen Çağrı                      |   |  |   |  |  | Dış Arama                        |   |  |   |  |  |
|              | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi** | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)** | Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet) | Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) |
| Aralık 2014  | 4,715                            | 15  | 14   | 257   | 36   | 54   | 1,457                            | 15  | 15   | 179   | 36   | 54   |
| Mart 2015    | 5,548                            | 17  | 14   | 210   | 38   | 52   | 1,432                            | 19  | 15   | 111   | 37   | 52   |
| Haziran 2015 | 5,236                            | 17  | 14   | 219   | 41   | 51   | 1,362                            | 18  | 15   | 109   | 37   | 53   |
| Eylül 2015   | 4,912                            | 17  | 14   | 221   | 39   | 54   | 1,277                            | 16  | 16   | 109   | 37   | 53   |
| Aralık 2015  | 5,338                            | 19  | 14   | 304   | 40   | 53   | 1,394                            | 14  | 13   | 145   | 38   | 52   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Aralık 2014  | 1,468,445          | 4,333,914                   |
| Mart 2015    | 1,545,925          | 4,204,231                   |
| Haziran 2015 | 1,577,870          | 4,182,376                   |
| Eylül 2015   | 1,443,709          | 3,866,282                   |
| Aralık 2015  | 1,570,028          | 4,868,788                   |

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

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

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

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 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 |                                     |
| Aralık 2014  | 0                                      | 0                                   | 462                                   | 19                                  | 481                              | 90                                   | 81                                    | 3                                   | 655                                 |
| Mart 2015    | 0                                      | 0                                   | 353                                   | 21                                  | 374                              | 43                                   | 38                                    | 3                                   | 458                                 |
| Haziran 2015 | 0                                      | 0                                   | 344                                   | 29                                  | 373                              | 28                                   | 33                                    | 3                                   | 437                                 |
| Eylül 2015   | 0                                      | 0                                   | 539                                   | 29                                  | 568                              | 58                                   | 57                                    | 5                                   | 688                                 |
| Aralık 2015  | 0                                      | 0                                   | 273                                   | 20                                  | 293                              | 25                                   | 28                                    | 3                                   | 349                                 |

| 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 |   |
| 10   | 2                                   | 34  | 1                                   | 10%   |
| 11   | 0                                   | 9   | 0                                   | 5%  |
| 123  | 2                                   | 30  | 0                                   | 42%   |
| 25   | 2                                   | 38  | 0                                   | 11%   |
| 14   | 0                                   | 9   | 0                                   | 8%  |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|---|
| 842   |
| 322   |
| 323   |
| 454   |
| 271   |

**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   |                    |                               |          |
| Aralık 2014  | 333                       | 148 | 65                                   | 25 | 43              | 41 | 441    | 214 | 26                 | 29                            | 32       |
| Mart 2015    | 258                       | 116 | 31                                   | 12 | 15              | 26 | 304    | 154 | 26                 | 30                            | 32       |
| Haziran 2015 | 255                       | 118 | 20                                   | 8  | 16              | 20 | 291    | 146 | 26                 | 30                            | 31       |
| Eylül 2015   | 399                       | 169 | 43                                   | 15 | 35              | 27 | 477    | 211 | 26                 | 30                            | 34       |
| Aralık 2015  | 204                       | 89  | 18                                   | 7  | 21              | 10 | 243    | 106 | 26                 | 31                            | 30       |

| 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 |
| Aralık 2014  | 6                         | 39        | 422    | 14          | 2                                    | 10        | 72     | 6           | 0               | 1         | 78     | 5           | 8      | 50        | 572    | 25          |
| Mart 2015    | 4                         | 32        | 332    | 6           | 0                                    | 5         | 32     | 6           | 0               | 1         | 36     | 4           | 4      | 38        | 400    | 16          |
| Haziran 2015 | 4                         | 169       | 194    | 6           | 0                                    | 8         | 16     | 4           | 0               | 9         | 25     | 2           | 4      | 186       | 235    | 12          |
| Eylül 2015   | 4                         | 133       | 425    | 6           | 0                                    | 8         | 43     | 7           | 0               | 8         | 49     | 5           | 4      | 149       | 517    | 18          |
| Aralık 2015  | 0                         | 121       | 169    | 3           | 0                                    | 4         | 18     | 3           | 0               | 7         | 21     | 3           | 0      | 132       | 208    | 9           |

| Dönem        | Coğrafi Durumuna Göre     |             |                                      |             |                   |             |                   |             | SPK Lisansı Olanlar       |                                      |                 |        | Yabancı Dili Olanlar      |                                      |                 |        |
|--------------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |             | Yönetici sayısı   |             | Toplam            |             | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam |
|              | İstanbul ve İzmit         | Diğer iller | İstanbul ve İzmit                    | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Aralık 2014  | 446                       | 35          | 90                                   | 0           | 80                | 4           | 616               | 39          | 0                         | 3                                    | 12              | 15     | 20                        | 10                                   | 22              | 52     |
| Mart 2015    | 374                       | 0           | 43                                   | 0           | 41                | 0           | 458               | 0           | 0                         | 2                                    | 2               | 4      | 17                        | 9                                    | 12              | 38     |
| Haziran 2015 | 163                       | 210         | 18                                   | 10          | 19                | 17          | 200               | 237         | 0                         | 0                                    | 0               | 0      | 16                        | 5                                    | 9               | 30     |
| Eylül 2015   | 408                       | 160         | 50                                   | 8           | 47                | 15          | 505               | 183         | 0                         | 4                                    | 2               | 6      | 19                        | 10                                   | 14              | 43     |
| Aralık 2015  | 124                       | 169         | 16                                   | 9           | 15                | 16          | 155               | 194         | 0                         | 0                                    | 0               | 0      | 12                        | 3                                    | 5               | 20     |

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

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

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 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) |
| Aralık 2014  | 13,084,561  | 6,043,450                               | 19,128,011                | 812,908                                  | 87%                 | 176                              | 7   | 1                                 | 97                                 | 156                                    | 3,147,551  |
| Mart 2015    | 4,499,811   | 3,192,064                               | 7,691,875                 | 711,662                                  | 78%                 | 200                              | 4   | 3                                 | 166                                | 158                                    | 1,097,143  |
| Haziran 2015 | 2,920,852   | 2,243,261                               | 5,164,113                 | 192,037                                  | 91%                 | 208                              | 4   | 3                                 | 39                                 | 77                                     | 1,016,757  |
| Eylül 2015   | 4,730,375   | 4,326,114                               | 9,056,489                 | 552,965                                  | 87%                 | 208                              | 5   | 2                                 | 94                                 | 157                                    | 1,739,459  |
| Aralık 2015  | 1,938,905   | 1,871,503                               | 3,810,408                 | 156,032                                  | 92%                 | 167                              | 5   | 2                                 | 72                                 | 127                                    | 814,033  |

| 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 |
| Aralık 2014  | 4                                     | 3               | 3                               | 0                       | 4                | 2            | 3                                    | 0                   | 0                    | 0                 | 4                                | 2             | 2                              | 3                   | 1              | 4                                 |
| Mart 2015    | 3                                     | 2               | 2                               | 0                       | 3                | 2            | 2                                    | 0                   | 0                    | 0                 | 3                                | 2             | 1                              | 2                   | 1              | 3                                 |
| Haziran 2015 | 3                                     | 2               | 2                               | 1                       | 3                | 3            | 2                                    | 1                   | 0                    | 1                 | 3                                | 3             | 1                              | 1                   | 0              | 3                                 |
| Eylül 2015   | 4                                     | 3               | 3                               | 1                       | 4                | 3            | 3                                    | 1                   | 1                    | 1                 | 4                                | 3             | 1                              | 2                   | 1              | 4                                 |
| Aralık 2015  | 2                                     | 2               | 2                               | 1                       | 2                | 2            | 1                                    | 1                   | 0                    | 1                 | 2                                | 2             | 0                              | 0                   | 0              | 2                                 |

| Dönem        | Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı) |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
|--------------|---------------------------------------|-----------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
|              | Aynı Hattan                           |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
|              | Bankacılık hizmetleri                 | Kart hizmetleri | Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb) | Hisse Senedi hizmetleri | İngilizce hizmet | Çapraz satış | Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı | Sigorta / BES Hattı | ATM-POS Destek Hattı | Şube Destek Hattı | Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Aralık 2014  | 0                                     | 1               | 0                               | 2                       | 0                | 0            | 1                                    | 2                   | 1                    | 3                 | 0                                | 2             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Mart 2015    | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 2                 | 0                                | 1             | 0                              | 0                   | 0              | 0                                 |
| Haziran 2015 | 0                                     | 1               | 0                               | 0                       | 0                | 0            | 0                                    | 1                   | 0                    | 1                 | 0                                | 0             | 0                              | 0                   | 0              | 0                                 |
| Eylül 2015   | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 0                                | 1             | 0                              | 0                   | 0              | 0                                 |
| Aralık 2015  | 0                                     | 0               | 0                               | 0                       | 0                | 0            | 0                                    | 0                   | 0                    | 0                 | 0                                | 0             | 0                              | 0                   | 0              | 0                                 |

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (2 banka)**

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |           |                            |                    |                                |                            |         |                           |                    |                                |                            |           |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |           | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |         | Toplam giden çağrı sayısı |                    |                                |                            |           |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam    | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  | Satış Aramaları           | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam    |
| Aralık 2014  | 309,574                 | 0                  | 2,585                          | 348,970                    | 661,129   | 95,166                     | 0                  | 4,161                          | 216,613                    | 315,940 | 404,740                   | 0                  | 6,746                          | 565,583                    | 977,069   |
| Mart 2015    | 175,325                 | 0                  | 164                            | 266,360                    | 441,849   | 55,335                     | 0                  | 571                            | 110,535                    | 166,441 | 230,660                   | 0                  | 735                            | 376,895                    | 608,290   |
| Haziran 2015 | 133,950                 | 0                  | 0                              | 48,020                     | 181,970   | 73,501                     | 0                  | 0                              | 45,556                     | 119,057 | 207,451                   | 0                  | 0                              | 93,576                     | 301,027   |
| Eylül 2015   | 1,295,422               | 0                  | 1,684                          | 151,501                    | 1,448,607 | 571,350                    | 0                  | 3,238                          | 53,067                     | 627,655 | 1,866,772                 | 0                  | 4,922                          | 204,568                    | 2,076,262 |
| Aralık 2015  | 278,914                 | 0                  | 0                              | 0                          | 278,914   | 351,983                    | 0                  | 0                              | 0                          | 351,983 | 630,897                   | 0                  | 0                              | 0                          | 630,897   |

| 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 |
| Aralık 2014  | 76%                   | -                  | 38%                            | 62%                        | 68%    | 166                              | -                  | 152                            | 156                        | 161    |
| Mart 2015    | 76%                   | -                  | 22%                            | 71%                        | 73%    | 152                              | -                  | 190                            | 169                        | 162    |
| Haziran 2015 | 65%                   | -                  | -                              | 51%                        | 60%    | 170                              | -                  | -                              | 148                        | 164    |
| Eylül 2015   | 69%                   | -                  | 34%                            | 74%                        | 70%    | 120                              | 60                 | 179                            | 185                        | 127    |
| Aralık 2015  | 44%                   | -                  | -                              | -                          | 44%    | 114                              | -                  | 100                            | 97                         | 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) |
| 8,864                | 4,509             | 45,990      | 317,390                 | 566                    | 0   |
| 16,632               | 4,863             | 0           | 0                       | 1,188                  | 0   |
| 4,852                | 358               | 6,081       | 201,805                 | 1,132                  | 0   |
| 19,023               | 1,366             | 18,147      | 381,882                 | 2,343                  | 0   |
| 0                    | 0                 | 18,859      | 48,001                  | 2,326                  | 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 |
| Aralık 2014  | 0                                   | 0                        | 2                              | 1               | 0                                     | 0           | 0                    | 1                                | 0                       | 0                      |
| Mart 2015    | 0                                   | 0                        | 2                              | 1               | 0                                     | 0           | 0                    | 1                                | 0                       | 0                      |
| Haziran 2015 | 0                                   | 0                        | 3                              | 2               | 2                                     | 2           | 0                    | 1                                | 1                       | 1                      |
| Eylül 2015   | 0                                   | 0                        | 3                              | 2               | 2                                     | 2           | 0                    | 1                                | 1                       | 1                      |
| Aralık 2015  | 0                                   | 0                        | 2                              | 1               | 2                                     | 2           | 0                    | 0                                | 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 |
| Aralık 2014  | 1                                   | 2                        | 2                              | 2               | 2                                     | 0           | 2                    | 3                                | 0                       | 2                      |
| Mart 2015    | 0                                   | 1                        | 1                              | 1               | 1                                     | 0           | 1                    | 2                                | 0                       | 1                      |
| Haziran 2015 | 0                                   | 1                        | 2                              | 0               | 0                                     | 1           | 0                    | 2                                | 1                       | 0                      |
| Eylül 2015   | 0                                   | 1                        | 3                              | 1               | 1                                     | 1           | 1                    | 3                                | 1                       | 1                      |
| Aralık 2015  | 0                                   | 0                        | 2                              | 0               | 0                                     | 1           | 0                    | 1                                | 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) (2 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) |
| Aralık 2014  | 920                              | 15  | 14   | 209  | 53   | 40   | 124                              | 10  | 10   | 97   | 40   | 50   |
| Mart 2015    | 385                              | 13  | 15   | 189  | 50   | 40   | 20                               | 10  | 10   | 99   | 30   | 60   |
| Haziran 2015 | 539                              | 9   | 19   | 237  | 40   | 50   | 32                               | 6   | 6  | 99   | 30   | 60   |
| Eylül 2015   | 872                              | 13  | 16   | 201  | 41   | 48   | 31                               | 8   | 7  | 110  | 30   | 60   |
| Aralık 2015  | 585                              | 10  | 16   | 209  | 39   | 50   | 20                               | 9   | 10   | 90   | 30   | 60   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Aralık 2014  | 153,372            | 402,136                     |
| Mart 2015    | 68,977             | 87,678                      |
| Haziran 2015 | 64,274             | 119,877                     |
| Eylül 2015   | 204,286            | 442,697                     |
| Aralık 2015  | 61,894             | 194,723                     |

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

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



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 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 |                                     |
| Aralık 2014  | 1                                      | 0                                   | 60                                    | 12                                  | 73                               | 1                                    | 17                                    | 2                                   | 93                                  |
| Mart 2015    | 1                                      | 0                                   | 59                                    | 12                                  | 72                               | 0                                    | 18                                    | 2                                   | 92                                  |
| Haziran 2015 | 13                                     | 7                                   | 44                                    | 3                                   | 67                               | 0                                    | 17                                    | 2                                   | 86                                  |
| Eylül 2015   | 12                                     | 7                                   | 44                                    | 3                                   | 66                               | 0                                    | 17                                    | 2                                   | 85                                  |
| Aralık 2015  | 12                                     | 7                                   | 88                                    | 12                                  | 119                              | 12                                   | 25                                    | 5                                   | 161                                 |

| 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 |   |
| 3  | 0                                   | 0   | 0                                   | 4%  |
| 4  | 0                                   | 0   | 0                                   | 6%  |
| 3  | 0                                   | 3   | 1                                   | 10%   |
| 6  | 0                                   | 4   | 0                                   | 15%   |
| 15   | 1                                   | 1   | 0                                   | 14%   |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|---|
| 300   |
| 288   |
| 291   |
| 295   |
| 355   |

**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  |                    |                               |          |
| Aralık 2014  | 45                        | 28 | 0                                    | 1 | 13              | 6  | 58     | 35 | 28                 | 24                            | 37       |
| Mart 2015    | 43                        | 29 | 0                                    | 0 | 14              | 6  | 57     | 35 | 28                 | 24                            | 37       |
| Haziran 2015 | 40                        | 27 | 0                                    | 0 | 13              | 6  | 53     | 33 | 28                 | -                             | 38       |
| Eylül 2015   | 38                        | 28 | 0                                    | 0 | 13              | 6  | 51     | 34 | 28                 | -                             | 37       |
| Aralık 2015  | 66                        | 53 | 8                                    | 4 | 16              | 14 | 90     | 71 | 28                 | #DIV/0!                       | 38       |

| 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 |
| Aralık 2014  | 16                        | 19        | 38     | 0           | 0                                    | 0         | 1      | 0           | 2               | 2         | 13     | 2           | 18     | 21        | 52     | 2           |
| Mart 2015    | 18                        | 19        | 34     | 1           | 0                                    | 0         | 0      | 0           | 2               | 2         | 14     | 2           | 20     | 21        | 48     | 3           |
| Haziran 2015 | 16                        | 18        | 31     | 2           | 0                                    | 0         | 0      | 0           | 1               | 2         | 14     | 2           | 17     | 20        | 45     | 4           |
| Eylül 2015   | 17                        | 18        | 29     | 2           | 0                                    | 0         | 0      | 0           | 1               | 2         | 14     | 2           | 18     | 20        | 43     | 4           |
| Aralık 2015  | 19                        | 34        | 63     | 3           | 0                                    | 4         | 6      | 2           | 1               | 3         | 22     | 4           | 20     | 41        | 91     | 9           |

| Dönem        | Coğrafi Durumuna Göre     |             |                                      |             |                   |             |                   |             | SPK Lisansı Olanlar       |                                      |                 |        | Yabancı Dil 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 |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Aralık 2014  | 73                        | 0           | 1                                    | 0           | 19                | 0           | 93                | 0           | 0                         | 0                                    | 1               | 1      | 7                         | 0                                    | 11              | 18     |
| Mart 2015    | 72                        | 0           | 0                                    | 0           | 20                | 0           | 92                | 0           | 1                         | 0                                    | 1               | 2      | 15                        | 0                                    | 11              | 26     |
| Haziran 2015 | 67                        | 0           | 0                                    | 0           | 19                | 0           | 86                | 0           | 1                         | 0                                    | 1               | 2      | 13                        | 0                                    | 11              | 24     |
| Eylül 2015   | 59                        | 7           | 0                                    | 0           | 16                | 3           | 75                | 10          | 1                         | 0                                    | 1               | 2      | 12                        | 0                                    | 11              | 23     |
| Aralık 2015  | 111                       | 8           | 12                                   | 0           | 27                | 3           | 150               | 11          | 1                         | 0                                    | 1               | 2      | 15                        | 2                                    | 12              | 29     |

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 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 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) |
| Aralık 2014  | 204,823   | 472,794                                 | 677,617                   | 27,693                                   | 94%                 | 194                              | 5   | 4                                 | 14                                 | 84                                     | 317,110  |
| Mart 2015    | 209,088   | 570,443                                 | 779,531                   | 24,983                                   | 96%                 | 183                              | 5   | 4                                 | 15                                 | 77                                     | 171,445  |
| Haziran 2015 | 218,568   | 552,668                                 | 771,236                   | 24,733                                   | 96%                 | 176                              | 4   | 4                                 | 14                                 | 64                                     | 203,397  |
| Eylül 2015   | 202,144   | 525,957                                 | 728,101                   | 30,353                                   | 94%                 | 183                              | 5   | 4                                 | 22                                 | 96                                     | 184,022  |
| Aralık 2015  | 1,339,319   | 987,443                                 | 2,326,762                 | 25,746                                   | 97%                 | 180                              | 5   | 4                                 | 16                                 | 75                                     | 201,946  |

| 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 |
| Aralık 2014  | 8                                     | 6               | 5                               | 3                       | 9                | 3            | 3                                    | 1                   | 3                    | 2                 | 8                                 | 3             | 2                              | 4                   | 1              | 9                                 |
| Mart 2015    | 8                                     | 6               | 5                               | 3                       | 9                | 3            | 3                                    | 1                   | 3                    | 2                 | 8                                 | 4             | 2                              | 4                   | 2              | 9                                 |
| Haziran 2015 | 8                                     | 7               | 5                               | 3                       | 10               | 3            | 3                                    | 1                   | 4                    | 2                 | 8                                 | 2             | 2                              | 4                   | 0              | 10                                |
| Eylül 2015   | 9                                     | 7               | 6                               | 3                       | 10               | 3            | 3                                    | 1                   | 4                    | 2                 | 9                                 | 3             | 2                              | 5                   | 1              | 10                                |
| Aralık 2015  | 10                                    | 7               | 6                               | 3                       | 11               | 4            | 4                                    | 1                   | 4                    | 2                 | 10                                | 4             | 3                              | 6                   | 1              | 11                                |

| 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/Şi kayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Aralık 2014  | 0                                     | 0               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 1                   | 2                    | 1                 | 0                                 | 2             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Mart 2015    | 0                                     | 0               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 1                   | 2                    | 1                 | 0                                 | 1             | 1                              | 0                   | 0              | 0                                 |
| Haziran 2015 | 0                                     | 0               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 1                   | 2                    | 1                 | 0                                 | 2             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Eylül 2015   | 0                                     | 0               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 1                   | 2                    | 1                 | 0                                 | 2             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Aralık 2015  | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 2                 | 0                                 | 2             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 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  |
| Aralık 2014  | 140,939                 | 69,766             | 42                             | 235,112                    | 445,859 | 151,257                     | 29,783             | 83                             | 365,845                    | 546,968 | 292,196                   | 99,549             | 125                            | 600,957                    | 992,827 |
| Mart 2015    | 119,676                 | 78,380             | 5                              | 167,237                    | 365,298 | 176,261                     | 29,254             | 25                             | 168,442                    | 373,982 | 295,937                   | 107,634            | 30                             | 335,679                    | 739,280 |
| Haziran 2015 | 102,897                 | 78,726             | 11                             | 113,035                    | 294,669 | 151,550                     | 31,238             | 9                              | 222,887                    | 405,684 | 254,447                   | 109,964            | 20                             | 335,922                    | 700,353 |
| Eylül 2015   | 117,965                 | 85,477             | 374                            | 31,132                     | 234,948 | 304,133                     | 35,764             | 447                            | 19,705                     | 360,049 | 422,098                   | 121,241            | 821                            | 50,837                     | 594,997 |
| Aralık 2015  | 166,750                 | 87,997             | 513                            | 107,564                    | 362,824 | 260,276                     | 34,386             | 705                            | 77,731                     | 373,098 | 427,026                   | 122,383            | 1,218                          | 185,295                    | 735,922 |

| 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 |
| Aralık 2014  | 48%                   | 70%                | 34%                            | 39%                        | 45%    | 161                              | 116                | 110                            | 103                        | 123    |
| Mart 2015    | 40%                   | 73%                | 17%                            | 50%                        | 49%    | 182                              | 99                 | 162                            | 257                        | 199    |
| Haziran 2015 | 40%                   | 72%                | 55%                            | 34%                        | 42%    | 174                              | 105                | 47                             | 204                        | 167    |
| Eylül 2015   | 28%                   | 71%                | 46%                            | 61%                        | 39%    | 169                              | 65                 | 92                             | 107                        | 126    |
| Aralık 2015  | 39%                   | 72%                | 42%                            | 58%                        | 49%    | 172                              | 100                | 106                            | 193                        | 155    |

| 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) |
| 507,702              | 6,597             | 2,853       | 1,295                   | 0                      | 303,167   |
| 404,151              | 4,767             | 541         | 19,676                  | 0                      | 315,806   |
| 382,433              | 3,511             | 562         | 129,548                 | 0                      | 223,290   |
| 345,856              | 2,512             | 610         | 2,441                   | 0                      | 295,210   |
| 444,414              | 3,559             | 600         | 72,367                  | 0                      | 369,986   |

| 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 |
| Aralık 2014  | 2                                   | 4                        | 2                              | 2               | 4                                     | 2           | 2                    | 2                                | 1                       | 3                      |
| Mart 2015    | 2                                   | 4                        | 3                              | 2               | 4                                     | 2           | 2                    | 2                                | 1                       | 3                      |
| Haziran 2015 | 2                                   | 4                        | 3                              | 2               | 4                                     | 3           | 2                    | 2                                | 2                       | 4                      |
| Eylül 2015   | 2                                   | 4                        | 3                              | 2               | 4                                     | 3           | 2                    | 2                                | 2                       | 4                      |
| Aralık 2015  | 2                                   | 4                        | 4                              | 3               | 4                                     | 3           | 2                    | 3                                | 2                       | 4                      |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|              | Outsource / Banka Diğer Birimleri   |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | İade kart/ iade ekstre |
| Aralık 2014  | 3                                   | 4                        | 3                              | 2               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |
| Mart 2015    | 3                                   | 4                        | 3                              | 2               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |
| Haziran 2015 | 3                                   | 4                        | 3                              | 3               | 3                                     | 3           | 2                    | 2                                | 2                       | 2                      |
| Eylül 2015   | 4                                   | 4                        | 2                              | 3               | 3                                     | 3           | 2                    | 2                                | 2                       | 2                      |
| Aralık 2015  | 4                                   | 5                        | 2                              | 3               | 3                                     | 3           | 2                    | 3                                | 2                       | 2                      |

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 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) |
| Aralık 2014  | 169                              | 45  | 9  | 125   | 38   | 57   | 246                              | 13  | 12   | 174   | 39   | 55   |
| Mart 2015    | 152                              | 47  | 9  | 125   | 38   | 57   | 215                              | 12  | 12   | 174   | 39   | 53   |
| Haziran 2015 | 169                              | 46  | 8  | 122   | 40   | 54   | 200                              | 12  | 11   | 174   | 39   | 53   |
| Eylül 2015   | 170                              | 57  | 7  | 124   | 41   | 54   | 204                              | 3   | 1  | 150   | 46   | 48   |
| Aralık 2015  | 215                              | 36  | 6  | 124   | 41   | 54   | 213                              | 3   | 1  | 144   | 46   | 48   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Aralık 2014  | 2,924              | 16,982                      |
| Mart 2015    | 3,211              | 8,447                       |
| Haziran 2015 | 4,448              | 19,378                      |
| Eylül 2015   | 3,738              | 14,648                      |
| Aralık 2015  | 7,997              | 25,519                      |

\* 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.

## *Bilgi gönderen bankalar*

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 7 Burgan Bank A.Ş.
- 8 Denizbank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 Finans Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 16 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Odea Bank A.Ş.
- 14 Soci  t   G  n  rale (SA)
- 15   kerbank T.A.  .
- 17 Turkish Bank A.  .
- 18 Türk Ekonomi Bankası A.  .
- 19 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.  .
- 20 Türkiye Garanti Bankası A.  .
- 21 Türkiye Halk Bankası A.  .
- 22 Türkiye     Bankası A.  .
- 23 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.  .
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası A.  .
- 25 Yapı ve Kredi Bankası A.  .

## 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. İsten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde isten 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.