

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2016

Rapor Kodu: DT23

Nisan 2016



## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1</sup> Mart 2016

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. Mart 2016 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.957 kişidir.

Ocak-Mart 2016 döneminde, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.957 kişidir. Bu rakamın 7.435'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 679 ve yönetici sayısı 843 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.878 kişidir.

	Aralık 2015				Mart 2016				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	4.971	1.882	6.853	26	5.352	2.083	7.435	26	582
Destek hizmeti veren personel sayısı	485	244	729	30	473	206	679	30	-50
Yönetici sayısı	494	322	816	34	526	317	843	34	27
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>5.950</b>	<b>2.448</b>	<b>8.398</b>	-	<b>6.351</b>	<b>2.606</b>	<b>8.957</b>	-	<b>559</b>
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	2.824	-	-	-	2.878	-	54

Ocak-Mart 2016 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 559 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 582 kişi ve yönetici sayısı 27 kişi artarken, destek hizmeti veren personel sayısı ise 50 kişi azalmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 54 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2016 döneminde yüzde 9'dur. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2016 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 70, yöneticilerde ise yüzde 62'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 65'i İstanbul ve İzmit'tedir.

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

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2015					Mart 2016				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	1.137	2.852	2.806	58	6.853	1.146	3.143	3.089	57	7.435
Destek hizmeti veren personel sayısı	133	187	375	34	729	133	172	341	33	679
Yönetici sayısı	69	158	518	71	816	73	165	534	71	843
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>1.339</b>	<b>3.197</b>	<b>3.699</b>	<b>163</b>	<b>8.398</b>	<b>1.352</b>	<b>3.480</b>	<b>3.964</b>	<b>161</b>	<b>8.957</b>

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 15'i lise, yüzde 39'u ön lisans, yüzde 44'ü lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 85'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 80, yöneticilerde ise yüzde 91'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 182 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 463 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda 115 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.

Ocak-Mart 2016 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon 993 bin adet (yüzde 1,7) azalarak 115 milyon 225 bin olmuştur.

Ocak-Mart 2016 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 84 bin adet (yüzde 0,3) azalarak yaklaşık 25 milyon olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2015	Ocak-Mart 2016
<b>Gelen çağrı</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (bin)	117.217	115.225
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (bin)	41.215	42.702
Karşılama oranı (yüzde)	92	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	172	170
<b>Dış arama</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (bin)	24.960	24.876
Ulaşma oranı (yüzde)	54	55
Ortalama konuşma süresi (saniye)	146	156
Gelen e-posta sayısı	524.042	507.612
Gelen faks sayısı	7.851	7.780
Chat sayısı	266.262	261.726
IVN (IVR Dialer) Sayısı	26.551.729	24.879.661
Görüntülü çağrı sayısı	2.326	2.396
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	369.986	324.920

#### 2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 170 saniye oldu.

Ocak-Mart 2016 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 63'ü sesli yanıt sisteminde karşılanan çağrılardan, yüzde 37'si ise müşteri temsilcisine gelen çağrılardan oluşmaktadır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 1 saniye, ortalama cevaplama süresi 58 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 115 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 55, ortalama konuşma süresi 156 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 508 bin adet, gelen faks sayısı 8 bin adettir.

#### 2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2016 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 7.638 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 17 adet, dış aramada 16 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 14 adet, giden çağrıda 12 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 215 saat, giden çağrıda 145 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 38 dakika ve 53 dakika şeklindedir.

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

Ocak-Mart 2016 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 1 milyon 889 bin adet, hacmi ise 6,4 milyar TL'dir.

<sup>3</sup> Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 19 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	
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
Mart 2016	10	0	6,099	1,326	7,435	679	690	153	8,957

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	
405	43	177	12	9%
617	45	187	28	13%
465	60	194	49	12%
477	58	125	16	10%
387	63	195	18	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
3,125
2,608
2,673
2,824
2,878

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2016	5,352	2,083	473	206	526	317	6,351	2,606	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
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
Mart 2016	1,146	3,143	3,089	57	133	172	341	33	73	165	534	71	1,352	3,480	3,964	161

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2016	4,596	2,839	639	40	569	274	5,804	3,153	92	26	64	182	235	72	156	463

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

**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 toplanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
<b>Mart 2015</b>	61,583,016	40,169,849	101,752,865	2,582,700	<b>94%</b>	167	5	2	55	87	15,394,129
<b>Haziran 2015</b>	62,709,786	38,869,094	101,578,880	2,328,602	<b>94%</b>	168	6	2	49	89	16,504,325
<b>Eylül 2015</b>	67,477,638	39,445,858	106,923,496	3,027,940	<b>92%</b>	174	5	2	59	110	18,047,363
<b>Aralık 2015</b>	76,002,465	41,214,983	117,217,448	3,370,243	<b>92%</b>	172	5	1	72	104	19,212,887
<b>Mart 2016</b>	72,522,886	42,701,928	115,224,814	2,852,434	<b>93%</b>	170	5	1	58	115	20,893,655

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
<b>Mart 2015</b>	22	19	18	9	23	13	12	5	4	4	17	12	6	9	6	23
<b>Haziran 2015</b>	22	20	18	9	24	13	12	5	7	4	17	10	6	9	4	24
<b>Eylül 2015</b>	23	20	19	9	24	13	12	5	7	4	18	11	6	10	5	24
<b>Aralık 2015</b>	23	20	19	8	24	13	12	4	8	4	18	12	6	10	5	24
<b>Mart 2016</b>	23	20	19	8	24	13	12	4	8	4	17	12	6	10	5	23

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
<b>Mart 2015</b>	0	1	0	7	1	1	7	7	10	10	5	8	7	3	5	0
<b>Haziran 2015</b>	0	2	0	7	0	1	7	8	10	9	5	9	8	2	6	0
<b>Eylül 2015</b>	0	2	0	7	0	1	7	7	10	9	5	9	8	2	6	0
<b>Aralık 2015</b>	0	2	0	6	1	1	7	8	10	9	5	9	8	4	6	1
<b>Mart 2016</b>	0	2	0	6	1	1	7	8	10	9	5	9	8	4	6	1

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
<b>Mart 2015</b>	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
<b>Haziran 2015</b>	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
<b>Eylül 2015</b>	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
<b>Aralık 2015</b>	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
<b>Mart 2016</b>	9,734,367	385,537	34,080	3,624,320	13,778,304	7,385,236	541,124	20,551	3,150,666	11,097,577	17,119,603	926,661	54,631	6,774,986	24,875,881

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
<b>Mart 2015</b>	58%	39%	59%	53%	<b>55%</b>	141	67	36	122	132
<b>Haziran 2015</b>	58%	47%	57%	57%	<b>57%</b>	142	151	40	146	143
<b>Eylül 2015</b>	55%	43%	52%	55%	<b>54%</b>	127	138	46	144	131
<b>Aralık 2015</b>	54%	45%	59%	53%	<b>54%</b>	152	138	39	133	146
<b>Mart 2016</b>	57%	42%	62%	53%	<b>55%</b>	171	150	34	120	156

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)
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
507,612	7,780	261,726	24,879,661	2,396	324,920

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
<b>Mart 2015</b>	6	8	12	10	12	10	6	9	7	7
<b>Haziran 2015</b>	6	8	12	10	13	12	6	8	7	7
<b>Eylül 2015</b>	5	7	12	9	12	11	5	9	7	7
<b>Aralık 2015</b>	7	9	12	9	12	11	4	9	7	6
<b>Mart 2016</b>	5	7	12	9	12	11	4	9	8	7

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
<b>Mart 2015</b>	10	12	14	8	9	7	8	11	7	8
<b>Haziran 2015</b>	10	12	15	10	10	7	9	12	8	10
<b>Eylül 2015</b>	10	11	13	9	10	9	9	12	8	9
<b>Aralık 2015</b>	10	11	14	9	10	9	9	12	7	10
<b>Mart 2016</b>	10	11	13	8	10	8	8	12	7	9

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 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)
<b>Mart 2015</b>	6,085	17	14	172	39	53	1,667	18	15	128	37	53
<b>Haziran 2015</b>	5,944	17	14	178	40	52	1,594	18	14	127	37	53
<b>Eylül 2015</b>	5,954	17	14	178	40	52	1,512	16	15	120	39	52
<b>Aralık 2015</b>	6,138	18	14	209	40	52	1,627	14	13	141	39	52
<b>Mart 2016</b>	6,071	17	14	215	40	52	1,567	16	12	145	38	53

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
<b>Mart 2015</b>	1,618,113	4,300,356
<b>Haziran 2015</b>	1,646,592	4,321,631
<b>Eylül 2015</b>	1,651,733	4,323,627
<b>Aralık 2015</b>	1,639,919	5,089,030
<b>Mart 2016</b>	1,889,229	6,448,238

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

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

\*\*\*Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (19/25) 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	
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
Mart 2016	8	0	5,745	1,283	7,036	647	635	147	8,465

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	
390	43	168	12	10%
491	43	154	27	11%
434	58	152	49	12%
448	57	115	16	10%
364	60	182	17	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,515
1,994
1,924
2,198
2,325

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2016	5,088	1,948	450	197	490	292	6,028	2,437	26	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
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
Mart 2016	1,126	2,994	2,865	51	133	163	323	28	72	155	491	64	1,331	3,312	3,679	143

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2016	4,366	2,670	617	30	528	254	5,511	2,954	91	26	63	180	201	66	138	405

\* 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)
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
Mart 2016	68,474,908	39,506,723	107,981,631	2,526,492	94%	167	5	1	59	112	19,954,626

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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
Mart 2016	11	11	11	4	11	7	7	2	4	1	6	6	3	4	4	10

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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
Mart 2016	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
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
Mart 2016	8,869,162	309,854	33,683	3,395,650	12,608,349	6,496,920	477,913	20,112	2,775,775	9,770,720	15,366,082	787,767	53,795	6,171,425	22,379,069

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2016	58%	39%	63%	55%	56%	168	162	33	119	154

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)
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
85,844	3,844	238,775	24,580,786	82	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
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
Mart 2016	4	4	6	5	6	6	2	6	4	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ İade ekstre
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
Mart 2016	6	6	9	5	7	4	6	8	4	7

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

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

**D. Diğer İstatistikler**

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 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
Mart 2016	5,266	17	14	297	41	51	1,335	16	13	151	37	53

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
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
Mart 2016	1,778,836	6,112,805

\* Çağrı Merkezi tanımını 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	
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
Mart 2016	0	0	262	19	281	19	27	3	330

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
11	0	9	0	5%
123	2	30	0	42%
25	2	38	0	11%
14	0	9	0	8%
16	1	10	0	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
322
323
454
271
245

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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
Mart 2016	195	86	14	5	19	11	228	102	25	29	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
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
Mart 2016	0	116	162	3	0	5	11	3	0	7	20	3	0	128	193	9

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 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
Mart 2016	120	161	9	10	13	17	142	188	0	0	0	0	18	4	4	26

\* 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 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)
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
Mart 2016	1,959,871	2,018,384	3,978,255	146,565	93%	219	4	1	45	161	738,783

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
Mart 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	0	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
Mart 2016	2	2	2	1	2	2	2	1	1	0	1	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
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
Mart 2016	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
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
Mart 2016	719,936	0	0	0	719,936	541,398	0	0	0	541,398	1,261,334	0	0	0	1,261,334

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2016	57%	-	-	-	57%	215	-	-	-	215

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)
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
3,269	0	22,664	272,311	2,314	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 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
Mart 2016	0	0	2	1	2	2	0	0	2	1

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2015	0	1	1	1	1	0	1	2	0	1
Haziran 2015	0	1	2	0	0	0	1	0	2	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
Mart 2016	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)
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
Mart 2016	590	10	15	201	38	53	20	17	10	90	30	60

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Mart 2015	68,977	87,678
Haziran 2015	64,274	119,877
Eylül 2015	204,286	442,697
Aralık 2015	61,894	194,723
Mart 2016	100,682	294,896

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

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



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (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	
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
Mart 2016	2	0	92	24	118	13	28	3	162

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
4	0	0	0	6%
3	0	3	1	10%
6	0	4	0	15%
15	1	1	0	14%
7	2	3	1	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
288
291
295
355
308

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 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	27	31	38
Mart 2016	69	49	9	4	17	14	95	67	27	31	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
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
Mart 2016	20	33	62	3	0	4	7	2	1	3	23	4	21	40	92	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								
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
Mart 2016	110	8	13	0	28	3	151	11	1	0	1	2	16	2	14	32

\* 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)
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
Mart 2016	2,088,107	1,176,821	3,264,928	179,377	85%	194	5	5	49	134	200,246

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse Senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı
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
Mart 2016	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
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
Mart 2016	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
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
Mart 2016	145,269	75,683	397	228,670	450,019	346,918	63,211	439	374,891	785,459	492,187	138,894	836	603,561	1,235,478

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma Oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam	Satış Aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar	Diğer Operasyonel Aramalar	Toplam
Mart 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
Mart 2016	30%	54%	47%	38%	36%	101	99	84	125	113

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)
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
418,499	3,936	287	26,564	0	324,920

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi Kartı Tahsilat Aramaları	Kredi Tahsilat Aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 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
Mart 2016	1	3	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
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
Mart 2016	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)
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
Mart 2016	215	37	10	141	40	53	212	4	3	144	41	52

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Mart 2015	3,211	8,447
Haziran 2015	4,448	19,378
Eylül 2015	3,738	14,648
Aralık 2015	7,997	25,519
Mart 2016	9,711	40,536

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

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

## *Bilgi gönderen bankalar*

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

## Açıklamalar

### A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

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

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

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

**1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan 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 (%) =** ulaşılan müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı\*100

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

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

### Hizmet Tipi

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

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

**15. Chat Sayısı :** Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

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

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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/bölümlerin 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.