

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Haziran 2023

Rapor Kodu: DT23

Temmuz 2023



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹

Haziran 2023

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. Haziran 2023 dönemi itibarıyla 21 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 10.385 kişidir.

Haziran 2023 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10.385 kişidir. Bu rakamın 8.464'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 935 ve yönetici sayısı 986 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 6.504 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2023				Haziran 2023				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	6.231	2.317	8.548	27	6.175	2.289	8.464	27	-84
Destek hizmeti veren personel sayısı	653	273	926	34	640	295	935	34	9
Yönetici sayısı	552	424	976	35	558	428	986	35	10
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7.436	3.014	10.450	-	7.373	3.012	10.385	-	-65
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			6.477				6.504		27

Nisan-Haziran 2023 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısı toplam 65 kişi azalmıştır. Destek hizmeti veren personel sayısı 9 kişi, yönetici sayısı 10 kişi artarken müşteri temsilcisi sayısı ise 84 kişi azalmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan outsource müşteri temsilcisi sayısı ise 27 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Nisan-Haziran 2023 döneminde yüzde 12'dir. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibarıyla çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 68, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 34 ve yöneticilerde 35 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 44'ü İstanbul ve İzmir'dedir.

1.2. Çalışanların yüzde 65'i üniversite mezunudur.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 8'i lise, yüzde 26'sı ön lisans, yüzde 63'ü lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Mart 2008 raporunda bulunmaktadır.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 91'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran yöneticilerde yüzde 96, destek hizmeti veren personelde yüzde 90'dır.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2023					Haziran 2023				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	744	2.351	5.310	143	8.548	737	2.386	5.206	135	8.464
Destek hizmeti veren personel sayısı	72	227	566	61	926	96	217	564	58	935
Yönetici sayısı	46	181	669	80	976	42	172	696	76	986
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	862	2.759	6.545	284	10.450	875	2.775	6.466	269	10.385

Çağrı merkezi çalışanlarında 305 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan 521 kişi bulunmaktadır.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 115 milyon çağrı aldılar ve yüzde 96'sını cevaplandırdılar.

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 5,7 milyon adet (yüzde 5) artarak yaklaşık 115 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 1 milyon adet (yüzde 5) artarak yaklaşık 19 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ocak-Mart 2023	Nisan-Haziran 2023
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	108,9	114,6
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	56,9	58,9
Karşılama oranı (yüzde)	97	96
Ortalama konuşma süresi (saniye)	195	194
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18,0	18,8
Ulaşma oranı (yüzde)	51	49
Ortalama konuşma süresi (saniye)	156	175
Gelen e-posta sayısı (bin)	244,4	262,9
Gelen faks sayısı (bin)	1,5	1,6
Chat sayısı (bin)	3.026,4	3.272,2
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	53,3	64,7
Görüntülü çağrı sayısı	2.882.320	3.004.402
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	191,0	168,8

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 194 saniye oldu.

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 49'u sesli yanıt sisteminden, yüzde 51'i ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 30, ortalama çağrı kaçırma süresi 136 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 49, ortalama konuşma süresi 175 saniyedir.

Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı yaklaşık 263 bin, gelen faks sayısı 1.558 adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Nisan-Haziran 2023 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.973 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 21 adet, giden çağrıda 27 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adet, giden çağrıda ise 15 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 183 saat, giden çağrıda 118 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 41 dakika, dış aramada 40 dakika, yemek molası süresi ise 50'şer dakikadır.

2.4. Finansal İşlemler²

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,5 milyon adet, hacmi ise 29,5 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2023				Haziran 2023				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6,231	2,317	8,548	27	6,175	2,289	8,464	27	-84
Destek hizmeti veren	653	273	926	34	640	295	935	34	9
Yönetici sayısı	552	424	976	35	558	428	986	35	10
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7,436	3,014	10,450	-	7,373	3,012	10,385	-	-65
Outsource	-	-	6,477	-	-	-	6,504	-	27

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Mart 2023		Haziran 2023	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4,773	46	4,572	44
Diğer iller	5,677	54	5,813	56
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	10,450	100	10,385	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2023					Haziran 2023				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	744	2,351	5,310	143	8,548	737	2,386	5,206	135	8,464
Destek hizmeti veren personel sayısı	72	227	566	61	926	96	217	564	58	935
Yönetici sayısı	46	181	669	80	976	42	172	696	76	986
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	862	2,759	6,545	284	10,450	875	2,775	6,466	269	10,385

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Mart 2023	Haziran 2023
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	108.9	114.6
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	56.9	58.9
Karşılama oranı (yüzde)	97	96
Ortalama konuşma süresi (saniye)	195	194
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18.0	18.8
Ulaşma oranı (yüzde)	51	49
Ortalama konuşma süresi (saniye)	156	175
Gelen e-posta sayısı (bin)	244.4	262.9
Gelen faks sayısı (bin)	1.5	1.6
Chat sayısı (bin)	3,026.4	3,272.2
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	53.3	64.7
Görüntülü çağrı sayısı (milyon)	2,882,320	3,004,402
Diğer iletişim kanalları (chat / co-browsing vb.) (bin)	191.0	168.8

Finansal İşlemler

	Mart 2023	Haziran 2023
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2.7	2.5
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	26	29

* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/21) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 21 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	
Haziran 2022	127	40	7,137	947	8,251	937	820	106	10,114
Eylül 2022	132	41	7,376	884	8,433	992	822	110	10,357
Aralık 2022	143	43	7,418	916	8,520	1,015	857	111	10,503
Mart 2023	153	41	7,422	932	8,548	926	865	111	10,450
Haziran 2023	141	39	7,325	959	8,464	935	879	107	10,385

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	
526	88	247	37	11%
518	72	166	33	9%
525	63	201	24	10%
448	76	167	26	8%
611	79	246	49	12%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
4,648
5,052
6,168
6,477
6,504

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			
Haziran 2022	6,045	2,206	659	278	508	418	7,212	2,902	27	34	34
Eylül 2022	6,151	2,282	695	297	516	416	7,362	2,995	27	34	34
Aralık 2022	6,212	2,308	706	309	529	439	7,447	3,056	27	34	34
Mart 2023	6,231	2,317	653	273	552	424	7,436	3,014	27	34	35
Haziran 2023	6,175	2,289	640	295	558	428	7,373	3,012	27	34	35

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Haziran 2022	745	2,278	5,092	136	87	244	540	66	47	174	628	77	879	2,696	6,260	279
Eylül 2022	728	2,340	5,232	133	80	259	584	69	45	172	638	77	853	2,771	6,454	279
Aralık 2022	710	2,341	5,312	157	83	256	607	69	45	175	664	84	838	2,772	6,583	310
Mart 2023	744	2,351	5,310	143	72	227	566	61	46	181	669	80	862	2,759	6,545	284
Haziran 2023	737	2,386	5,206	135	96	217	564	58	42	172	696	76	875	2,775	6,466	269

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								
Haziran 2022	3,439	4,812	780	157	542	384	4,761	5,353	142	27	74	243	274	69	181	524
Eylül 2022	3,596	4,837	803	189	548	384	4,947	5,410	144	28	73	245	292	65	161	518
Aralık 2022	3,534	4,986	821	194	576	392	4,931	5,572	143	32	70	245	265	76	161	502
Mart 2023	3,446	5,102	771	155	556	420	4,773	5,677	137	29	76	242	287	75	160	522
Haziran 2023	3,242	5,222	773	162	557	429	4,572	5,813	119	29	157	305	281	93	147	521

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 21 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)
Haziran 2022	52,437,718	49,448,995	101,886,713	1,286,759	97%	185	4	2	24	119	25,880,462
Eylül 2022	55,363,841	57,077,166	112,441,007	3,372,993	94%	184	4	2	41	134	26,602,700
Aralık 2022	56,655,411	58,081,139	114,736,550	1,855,424	97%	192	4	2	29	118	29,040,651
Mart 2023	52,002,236	56,871,972	108,874,208	1,774,414	97%	195	4	2	25	131	30,426,350
Haziran 2023	55,715,882	58,899,193	114,615,075	2,127,748	96%	194	4	2	30	136	31,092,566

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
Haziran 2022	19	22	17	10	22	16	12	6	7	5	16	11	7	10	4	20
Eylül 2022	19	21	17	10	21	16	12	6	7	5	16	11	7	10	4	19
Aralık 2022	19	21	17	10	21	16	11	6	7	5	17	11	7	10	4	19
Mart 2023	19	21	17	10	20	16	10	7	7	5	16	10	6	9	4	19
Haziran 2023	19	21	17	10	20	16	11	7	7	6	16	10	6	9	3	19

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 2022	3	3	1	8	3	3	11	8	14	11	6	13	8	3	6	3
Eylül 2022	3	3	1	8	3	3	12	8	14	11	6	13	8	3	6	3
Aralık 2022	3	3	1	8	3	3	12	8	14	11	6	13	8	3	5	3
Mart 2023	3	3	1	8	4	2	15	7	14	11	7	12	9	4	4	3
Haziran 2023	3	3	1	8	4	2	15	7	14	10	7	12	9	4	4	3

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 21 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	7,365,855	1,293,629	2,341	1,267,514	9,929,339	9,473,014	2,002,383	1,160	997,081	12,473,638	16,838,869	3,296,012	3,501	2,264,595	22,402,977
Eylül 2022	6,798,581	1,171,017	1,388	1,379,937	9,350,923	7,296,088	1,283,524	1,037	990,721	9,571,370	14,094,669	2,454,541	2,425	2,370,658	18,922,293
Aralık 2022	9,381,087	1,364,821	964	2,965,417	13,712,289	8,223,343	1,749,004	508	1,717,616	11,690,471	17,604,430	3,113,825	1,472	4,683,033	25,402,760
Mart 2023	6,964,206	571,199	349	1,649,950	9,185,704	7,145,463	902,713	194	741,125	8,789,495	14,109,669	1,473,912	543	2,391,075	17,975,199
Haziran 2023	6,689,098	731,213	660	1,760,886	9,181,857	7,645,988	1,082,044	359	905,536	9,633,927	14,335,086	1,813,257	1,019	2,666,422	18,815,784

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	44%	39%	67%	56%	44%	163	154	47	184	165
Eylül 2022	48%	48%	57%	58%	49%	166	151	45	190	168
Aralık 2022	53%	44%	65%	63%	54%	156	173	47	152	157
Mart 2023	49%	39%	64%	69%	51%	143	231	49	186	156
Haziran 2023	47%	40%	65%	66%	49%	173	201	46	174	175

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)
265,186	1,224	2,877,703	53,572,036	2,433,622	181,614
251,127	1,665	3,385,463	37,817,318	2,827,527	205,997
285,728	1,294	3,106,263	69,606,157	2,468,365	202,685
244,397	1,450	3,026,381	53,290,857	2,882,320	191,015
262,875	1,558	3,272,205	64,686,435	3,004,402	168,770

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
Haziran 2022	6	6	14	8	10	10	4	12	8	6
Eylül 2022	6	6	14	9	10	10	5	13	8	6
Aralık 2022	6	6	14	9	10	10	5	13	9	7
Mart 2023	6	6	14	10	10	11	5	12	8	7
Haziran 2023	6	6	15	10	9	10	6	12	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
Haziran 2022	10	11	15	11	11	9	7	12	8	7
Eylül 2022	10	11	14	11	10	7	7	12	7	7
Aralık 2022	10	11	14	11	11	8	7	12	8	7
Mart 2023	10	11	14	10	11	9	8	12	7	7
Haziran 2023	10	11	13	9	11	8	7	13	7	7

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 21 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)
Haziran 2022	7,271	21	16	172	40	50	955	33	16	121	40	50
Eylül 2022	7,732	19	16	187	41	50	1,350	31	14	118	40	50
Aralık 2022	7,811	20	16	178	41	50	1,391	31	15	112	40	50
Mart 2023	7,693	20	16	186	41	50	1,377	29	15	108	40	50
Haziran 2023	7,592	21	16	183	41	50	1,381	27	15	118	40	50

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Haziran 2022	2,425,486	14,329,305
Eylül 2022	2,242,990	16,430,782
Aralık 2022	2,810,224	18,813,864
Mart 2023	2,666,992	26,058,672
Haziran 2023	2,538,537	29,477,183

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

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

* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/21) bankanın verisinden oluşmaktadır.

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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	
Haziran 2022	107	40	6,723	869	7,739	855	771	96	9,461
Eylül 2022	114	41	6,926	817	7,898	910	774	99	9,681
Aralık 2022	128	43	6,918	841	7,930	931	804	100	9,765
Mart 2023	140	41	6,890	859	7,930	836	811	102	9,679
Haziran 2023	141	39	6,890	892	7,962	843	828	98	9,731

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	
472	77	229	30	10%
481	66	156	25	9%
488	57	182	17	9%
413	68	151	23	8%
531	72	235	48	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
4,045
4,425
5,497
5,761
5,830

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			
Haziran 2022	5,660	2,079	613	242	479	388	6,752	2,709	28	34	34
Eylül 2022	5,749	2,149	650	260	489	384	6,888	2,793	28	34	34
Aralık 2022	5,784	2,146	662	269	498	406	6,944	2,821	28	34	34
Mart 2023	5,784	2,146	607	229	517	396	6,908	2,771	28	35	34
Haziran 2023	5,812	2,150	587	256	525	401	6,924	2,807	28	35	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
Haziran 2022	708	2,093	4,808	130	80	225	498	52	46	162	585	74	834	2,480	5,891	256
Eylül 2022	695	2,151	4,926	126	73	241	540	56	44	161	595	73	812	2,553	6,061	255
Aralık 2022	677	2,120	4,987	146	73	240	561	57	44	165	615	80	794	2,525	6,163	283
Mart 2023	691	2,188	4,918	133	63	209	514	50	45	170	624	74	799	2,567	6,056	257
Haziran 2023	691	2,247	4,895	129	87	197	510	49	42	162	653	69	820	2,606	6,058	247

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								
Haziran 2022	3,168	4,571	715	140	503	364	4,386	5,075	126	24	68	218	234	57	167	458
Eylül 2022	3,292	4,606	737	173	510	363	4,539	5,142	122	25	67	214	240	55	148	443
Aralık 2022	3,195	4,735	754	177	532	372	4,481	5,284	117	29	63	209	220	64	147	431
Mart 2023	3,075	4,855	701	135	511	402	4,287	5,392	114	26	68	208	239	64	146	449
Haziran 2023	2,945	5,017	709	134	515	411	4,169	5,562	102	26	150	278	241	82	134	457

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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)
Haziran 2022	49,711,973	45,958,890	95,670,863	1,137,473	98%	182	4	2	24	116	24,308,819
Eylül 2022	52,510,747	53,433,451	105,944,198	3,116,980	94%	180	4	2	41	132	25,041,718
Aralık 2022	54,420,807	54,704,171	109,124,978	1,716,119	97%	189	4	2	29	117	27,484,484
Mart 2023	49,963,802	53,855,928	103,819,730	1,689,306	97%	191	4	2	25	130	27,722,869
Haziran 2023	53,567,517	55,810,651	109,378,168	2,022,412	96%	190	4	2	31	136	28,387,750

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
Haziran 2022	10	10	10	6	10	8	7	3	2	2	7	5	4	4	4	10
Eylül 2022	10	10	10	6	10	8	7	3	2	2	7	5	4	4	4	10
Aralık 2022	10	10	10	6	10	8	7	3	2	2	8	5	4	4	4	10
Mart 2023	10	10	10	6	9	8	6	3	2	1	7	4	3	3	4	10
Haziran 2023	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 2022	1	1	0	4	1	1	6	5	9	6	3	6	6	2	5	0
Eylül 2022	1	1	0	4	1	1	6	5	9	6	3	6	6	2	5	0
Aralık 2022	1	1	0	4	1	1	6	5	9	6	3	6	6	2	4	0
Mart 2023	1	1	0	4	2	0	8	5	9	7	4	6	7	3	4	0
Haziran 2023	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	6,764,430	1,218,033	2,341	1,204,098	9,188,902	8,973,764	1,971,933	1,160	912,622	11,859,479	15,738,194	3,189,966	3,501	2,116,720	21,048,381
Eylül 2022	6,283,782	1,119,839	1,388	1,309,963	8,714,972	6,925,855	1,257,879	1,037	934,877	9,119,648	13,209,637	2,377,718	2,425	2,244,840	17,834,620
Aralık 2022	8,634,400	1,315,940	964	2,894,746	12,846,050	7,613,208	1,726,685	508	1,643,693	10,984,094	16,247,608	3,042,625	1,472	4,538,439	23,830,144
Mart 2023	6,300,455	530,944	349	1,579,985	8,411,733	6,731,533	883,531	194	682,319	8,297,577	13,031,988	1,414,475	543	2,262,304	16,709,310
Haziran 2023	5,955,743	689,148	660	1,655,908	8,301,459	7,155,870	1,066,531	359	859,149	9,081,909	13,111,613	1,755,679	1,019	2,515,057	17,383,368

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	43%	38%	67%	57%	44%	170	160	47	188	171
Eylül 2022	48%	47%	57%	58%	49%	172	154	45	188	172
Aralık 2022	53%	43%	65%	64%	54%	161	177	47	152	161
Mart 2023	48%	38%	64%	70%	50%	146	243	49	188	160
Haziran 2023	45%	39%	65%	66%	48%	181	208	46	177	182

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)
152,284	654	2,848,118	52,805,161	2,243,170	566
145,476	864	3,356,222	36,924,714	2,621,198	480
170,062	973	3,051,677	68,573,108	2,243,281	498
171,241	1,117	2,862,289	52,467,162	2,635,060	393
172,911	1,259	2,999,410	63,792,663	2,657,770	504

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 2022	4	4	7	4	7	5	3	7	4	3
Eylül 2022	4	4	7	4	7	5	3	7	4	3
Aralık 2022	4	4	7	4	7	5	3	7	4	3
Mart 2023	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Haziran 2023	4	4	8	5	7	6	3	6	3	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 2022	7	7	9	6	7	5	5	7	4	5
Eylül 2022	7	7	9	6	7	3	5	7	4	5
Aralık 2022	7	7	9	6	8	4	5	7	4	5
Mart 2023	7	7	9	5	8	5	6	7	4	5
Haziran 2023	7	7	8	5	8	4	6	7	4	5

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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)
Haziran 2022	6,519	22	16	189	41	51	725	35	16	111	44	47
Eylül 2022	6,963	19	16	212	41	51	1,128	33	14	104	44	47
Aralık 2022	7,017	20	16	190	41	51	1,164	33	15	92	44	47
Mart 2023	6,902	21	16	197	41	51	1,151	31	16	85	44	47
Haziran 2023	6,811	21	16	198	41	51	1,157	28	15	104	44	47

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Haziran 2022	2,178,647	12,112,341
Eylül 2022	2,004,161	14,292,563
Aralık 2022	2,551,014	15,737,776
Mart 2023	2,416,888	22,354,382
Haziran 2023	2,311,532	26,457,448

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

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Haziran 2022	20	0	307	62	389	55	32	6	482
Eylül 2022	18	0	375	58	451	63	37	8	559
Aralık 2022	15	0	433	66	514	65	40	8	627
Mart 2023	13	0	456	66	535	71	42	7	655
Haziran 2023	0	0	320	54	374	73	33	6	486

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	
40	7	12	5	16%
34	6	5	6	11%
30	6	15	4	11%
32	8	14	2	10%
58	4	7	0	18%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
286
270
250
301
261

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			
Haziran 2022	309	80	30	25	21	17	360	122	28	34	33
Eylül 2022	351	100	35	28	22	23	408	151	28	34	33
Aralık 2022	382	132	35	30	27	21	444	183	27	33	33
Mart 2023	395	140	38	33	30	19	463	192	28	33	33
Haziran 2023	295	79	45	28	24	15	364	122	28	33	33

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Haziran 2022	25	167	195	2	5	16	25	9	1	11	25	1	31	194	245	12
Eylül 2022	27	169	251	4	5	16	32	10	1	11	31	2	33	196	314	16
Aralık 2022	27	203	276	8	7	14	34	10	1	10	35	2	35	227	345	20
Mart 2023	45	142	342	6	6	16	39	10	1	11	33	4	52	169	414	20
Haziran 2023	26	115	231	2	5	18	42	8	0	8	27	4	31	141	300	14

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								
Haziran 2022	163	226	39	16	19	19	221	261	8	0	2	10	20	7	10	37
Eylül 2022	235	216	48	15	25	20	308	251	10	0	2	12	32	9	10	51
Aralık 2022	278	236	49	16	29	19	356	271	13	0	2	15	27	11	10	48
Mart 2023	304	231	52	19	32	17	388	267	12	0	3	15	29	10	10	49
Haziran 2023	188	186	46	27	22	17	256	230	5	0	1	6	16	10	6	32

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Haziran 2022	2,231,763	1,852,587	4,084,350	53,136	97%	240	3	2	20	107	1,026,877
Eylül 2022	2,248,443	1,982,672	4,231,115	57,433	97%	236	3	2	19	103	1,047,432
Aralık 2022	1,678,395	1,960,452	3,638,847	41,890	98%	241	3	2	17	101	1,083,477
Mart 2023	1,473,760	1,679,047	3,152,807	33,315	98%	242	3	2	14	108	2,215,282
Haziran 2023	1,315,044	1,634,646	2,949,690	41,842	97%	238	3	2	17	127	2,155,517

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
Haziran 2022	4	4	4	2	4	4	3	1	3	2	3	4	1	2	0	3
Eylül 2022	5	5	5	2	5	5	3	1	3	2	3	5	1	2	0	4
Aralık 2022	5	5	5	2	5	5	3	1	3	2	3	5	1	2	0	4
Mart 2023	5	5	5	2	5	5	3	1	3	3	3	5	1	2	0	4
Haziran 2023	4	4	4	2	4	4	2	1	2	2	2	4	1	1	0	3

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 2022	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	1	1	0	2
Eylül 2022	1	1	1	2	1	1	4	1	2	3	2	3	1	1	0	2
Aralık 2022	1	1	1	2	1	1	4	1	2	3	2	3	1	1	0	2
Mart 2023	1	1	1	2	1	1	4	1	2	3	2	3	1	1	0	2
Haziran 2023	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	0	2

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	517,262	0	0	15,588	532,850	386,934	0	0	44,555	431,489	904,196	0	0	60,143	964,339
Eylül 2022	490,850	0	0	19,754	510,604	344,250	0	0	9,628	353,878	835,100	0	0	29,382	864,482
Aralık 2022	708,096	0	0	17,601	725,697	540,311	0	0	23,806	564,117	1,248,407	0	0	41,407	1,289,814
Mart 2023	635,113	0	0	15,795	650,908	386,303	0	0	14,509	400,812	1,021,416	0	0	30,304	1,051,720
Haziran 2023	654,283	0	0	0	654,283	417,710	0	0	0	417,710	1,071,993	0	0	0	1,071,993

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	57%	-	-	26%	55%	81	-	-	104	82
Eylül 2022	59%	-	-	67%	59%	93	-	-	104	94
Aralık 2022	57%	-	-	43%	56%	97	-	-	102	97
Mart 2023	62%	-	-	52%	62%	106	-	-	166	107
Haziran 2023	61%	-	-	-	61%	108	-	-	-	108

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)
131	0	27,299	453,305	173,541	0
172	0	26,815	435,306	189,021	0
219	0	33,172	434,911	210,875	0
175	0	27,418	381,604	228,029	0
0	0	37,147	464,900	249,233	0

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 2022	1	1	4	3	2	3	1	4	3	2
Eylül 2022	1	1	5	4	3	4	2	5	3	2
Aralık 2022	1	1	5	4	3	4	2	5	4	3
Mart 2023	1	1	5	4	3	4	2	5	4	3
Haziran 2023	1	1	4	3	2	2	3	4	3	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 2022	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Eylül 2022	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Aralık 2022	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Mart 2023	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Haziran 2023	0	0	2	1	2	2	0	2	1	1

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

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

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi 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)
Haziran 2022	481	9	16	139	36	49	82	7	13	45	35	55
Eylül 2022	611	11	15	147	38	48	89	7	12	60	34	56
Aralık 2022	644	10	15	151	38	48	94	8	12	60	34	56
Mart 2023	632	9	15	171	38	48	95	8	12	60	34	56
Haziran 2023	598	8	15	143	38	47	85	6	13	60	35	55

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Haziran 2022	144,823	1,565,625
Eylül 2022	183,672	1,540,551
Aralık 2022	204,237	2,222,476
Mart 2023	195,248	2,838,023
Haziran 2023	167,234	1,551,735

* 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) (7 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	
Haziran 2022	0	0	107	16	123	27	17	4	171
Eylül 2022	0	0	75	9	84	19	11	3	117
Aralık 2022	0	0	67	9	76	19	13	3	111
Mart 2023	0	0	76	7	83	19	12	2	116
Haziran 2023	0	0	115	13	128	19	18	3	168

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	
14	4	6	2	21%
3	0	5	2	12%
7	0	4	3	18%
3	0	2	1	7%
22	3	4	1	23%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
317
357
421
415
413

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			
Haziran 2022	76	47	16	11	8	13	100	71	26	33	36
Eylül 2022	51	33	10	9	5	9	66	51	25	36	37
Aralık 2022	46	30	9	10	4	12	59	52	25	34	36
Mart 2023	52	31	8	11	5	9	65	51	25	34	38
Haziran 2023	68	60	8	11	9	12	85	83	26	34	39

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Haziran 2022	12	18	89	4	2	3	17	5	0	1	18	2	14	22	124	11
Eylül 2022	6	20	55	3	2	2	12	3	0	0	12	2	8	22	79	8
Aralık 2022	6	18	49	3	3	2	12	2	0	0	14	2	9	20	75	7
Mart 2023	8	21	50	4	3	2	13	1	0	0	12	2	11	23	75	7
Haziran 2023	20	24	80	4	4	2	12	1	0	2	16	3	24	28	108	8

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								
Haziran 2022	108	15	26	1	20	1	154	17	8	3	4	15	20	5	4	29
Eylül 2022	69	15	18	1	13	1	100	17	12	3	4	19	20	1	3	24
Aralık 2022	61	15	18	1	15	1	94	17	13	3	5	21	18	1	4	23
Mart 2023	67	16	18	1	13	1	98	18	11	3	5	19	19	1	4	24
Haziran 2023	109	19	18	1	20	1	147	21	12	3	6	21	24	1	7	32

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Haziran 2022	493,982	1,637,518	2,131,500	96,150	94%	209	3	3	28	204	544,766
Eylül 2022	604,651	1,661,043	2,265,694	198,580	88%	237	2	3	54	250	513,550
Aralık 2022	556,209	1,416,516	1,972,725	97,415	93%	261	3	3	35	201	472,690
Mart 2023	564,674	1,336,997	1,901,671	51,793	96%	297	3	3	22	169	488,199
Haziran 2023	833,321	1,453,896	2,287,217	63,494	96%	291	3	4	22	153	549,299

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
Haziran 2022	5	8	3	2	8	4	2	2	2	1	6	2	2	4	0	7
Eylül 2022	4	6	2	2	6	3	2	2	2	1	6	1	2	4	0	5
Aralık 2022	4	6	2	2	6	3	1	2	2	1	6	1	2	4	0	5
Mart 2023	4	6	2	2	6	3	1	3	2	1	6	1	2	4	0	5
Haziran 2023	5	7	3	2	7	4	3	3	3	2	7	2	2	5	0	6

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 2022	1	1	0	2	1	1	2	2	3	2	1	4	1	0	1	1
Eylül 2022	1	1	0	2	1	1	2	2	3	2	1	4	1	0	1	1
Aralık 2022	1	1	0	2	1	1	2	2	3	2	1	4	1	0	1	1
Mart 2023	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Haziran 2023	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	1	4	1	0	0	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	84,163	75,596	0	47,828	207,587	112,316	30,450	0	39,904	182,670	196,479	106,046	0	87,732	390,257
Eylül 2022	23,949	51,178	0	50,220	125,347	25,983	25,645	0	46,216	97,844	49,932	76,823	0	96,436	223,191
Aralık 2022	38,591	48,881	0	53,070	140,542	69,824	22,319	0	50,117	142,260	108,415	71,200	0	103,187	282,802
Mart 2023	28,638	40,255	0	54,170	123,063	27,627	19,182	0	44,297	91,106	56,265	59,437	0	98,467	214,169
Haziran 2023	79,072	42,065	0	104,978	226,115	72,408	15,513	0	46,387	134,308	151,480	57,578	0	151,365	360,423

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2022	43%	71%	-	55%	53%	132	67	-	113	104
Eylül 2022	48%	67%	-	52%	56%	138	71	-	280	167
Aralık 2022	36%	69%	-	51%	50%	143	69	-	131	113
Mart 2023	51%	68%	-	55%	57%	160	79	-	127	119
Haziran 2023	52%	73%	-	69%	63%	134	80	-	119	117

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)
112,771	570	2,286	313,570	16,911	181,048
105,479	801	2,426	457,298	17,308	205,517
115,447	321	21,414	598,138	14,209	202,187
72,981	333	136,674	442,091	19,231	190,622
89,964	299	235,648	428,872	97,399	168,266

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 2022	1	1	3	1	1	2	0	1	1	1
Eylül 2022	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1
Aralık 2022	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1
Mart 2023	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1
Haziran 2023	1	1	3	2	0	2	0	2	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
Haziran 2022	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1
Eylül 2022	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1
Aralık 2022	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1
Mart 2023	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1
Haziran 2023	3	4	3	3	1	2	1	4	2	1

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (7 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)
Haziran 2022	271	31	12	166	41	51	148	27	5	167	39	51
Eylül 2022	158	41	11	180	42	50	133	38	2	186	41	49
Aralık 2022	150	41	10	180	42	50	133	38	2	186	41	49
Mart 2023	159	40	14	180	42	50	131	46	2	186	41	49
Haziran 2023	183	30	13	184	41	50	139	33	4	186	39	51

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Haziran 2022	102,016	651,339
Eylül 2022	55,157	597,668
Aralık 2022	54,973	853,612
Mart 2023	54,856	866,267
Haziran 2023	59,771	1,468,000

* 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 Burgan Bank A.Ş.
- 6 Denizbank A.Ş.
- 7 Fibabanka A.Ş.
- 8 HSBC Bank A.Ş.
- 9 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 10 ING Bank A.Ş.
- 11 Odea Bank A.Ş.
- 12 QNB Finansbank A.Ş.
- 13 Şekerbank T.A.Ş.
- 14 Turkish Bank A.Ş.
- 15 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 21 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 abandon olanlar dahil edilmemiştir.

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

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

3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı : Abandone olan çağrılar

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

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

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

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

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

8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)= Avg Abandon 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

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

Hizmet Tipi

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

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

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

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

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

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

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

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

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

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

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

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

E. Finansal İşlemler*

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

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

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

Kısaltmalar

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

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

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

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

*Raporun yayınlanma dönemleri:

Mart dönemi: Mayıs 1.Hafta

Haziran dönemi: Ağustos 1.Hafta

Eylül dönemi: Kasım 1.Hafta

Aralık dönemi: Şubat 1.Hafta

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir.

Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.

Bu raporun tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.