

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2024

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2025



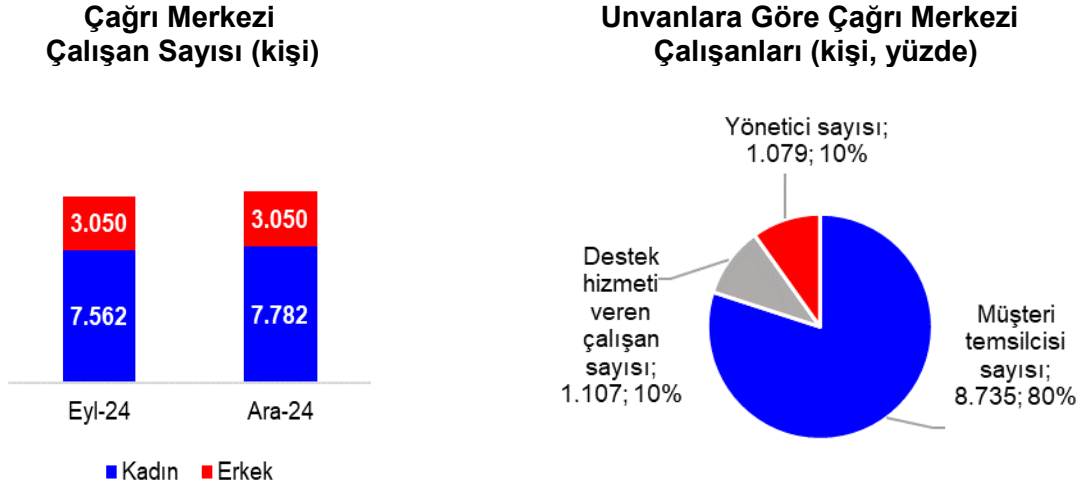
Çağrı Merkezi İstatistikleri¹

Aralık 2024

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Aralık 2024 dönemi itibarıyla 21 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışanları

Aralık 2024 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10.921 kişidir. Bu rakamın 8.735'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 1.107 ve yönetici sayısı 1.079 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise 7.501 kişidir.



Aralık 2024 itibarıyla çağrı merkezi çalışan sayısı bir önceki döneme göre 309, outsource müşteri temsilcisi sayısı 487 kişi artmıştır. Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2024 döneminde yüzde 7'dir.

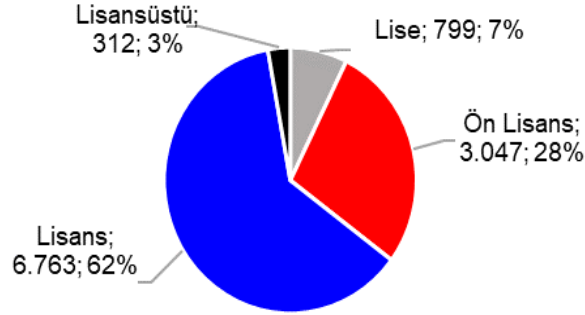
Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 56'dır.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 28, destek hizmeti veren personelde 35 ve yöneticilerde 36 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 36'sı İstanbul ve İzmir'de görev yapmaktadır.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 93'ünü yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve/veya lisansüstü eğitim yapmış çalışan oluşturmaktadır (yüzde 28'i ön lisans, yüzde 62'si lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir). Çalışanların yüzde 7'si lise mezunudur. Çağrı merkezi çalışanlarının 183'ü Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 640'dır.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

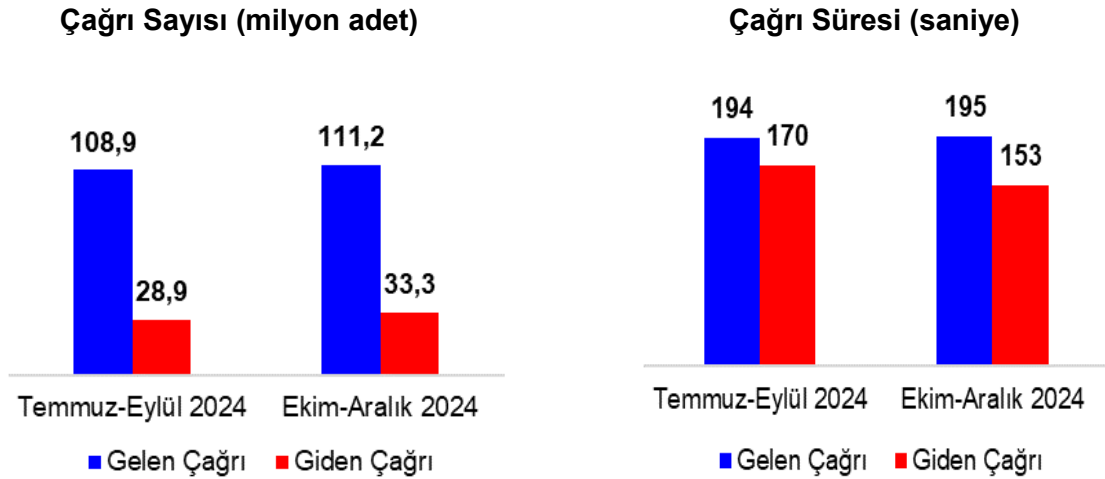
Öğrenim Durumlarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları (kişi, yüzde)



2. Çağrı Özellikleri

Ekim-Aralık 2024 döneminde, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 2 milyon adet (yüzde 2) artarak 111 milyon olmuştur. Aynı dönem itibarıyla giden çağrı sayısı bir önceki döneme göre 4 milyon adet artarak 33 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Ekim-Aralık 2024 döneminde çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 195 saniyedir. Gelen çağrıların yüzde 46'sı sesli yanıt sistemi, yüzde 54'ü ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 47, ortalama konuşma süresi ise 153 saniye olarak gerçekleşmiştir.



Ekim-Aralık 2024 döneminde gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 26 adet, giden çağrıda 34 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 15 adet, giden çağrıda 16 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 227 saat, giden çağrıda 130 saattir.

Ekim-Aralık 2024 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin² toplamı 2,1 milyon adet, hacmi ise yaklaşık 54 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 19 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2024				Aralık 2024				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6.340	2.306	8.646	28	6.415	2.320	8.735	28	89
Destek hizmeti veren	630	296	926	35	760	347	1.107	35	181
Yönetici sayısı	592	448	1.040	36	607	472	1.079	36	39
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7.562	3.050	10.612	-	7.782	3.139	10.921	-	309
Outsource	-	-	7.014	-	-	-	7.501	-	487

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Eylül 2024		Aralık 2024	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4.089	39	3.943	36
Diğer iller	6.523	61	6.978	64
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	10.612	100	10.921	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2024					Aralık 2024				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	728	2.554	5.206	158	8.646	694	2.630	5.255	156	8.735
Destek hizmeti veren personel sayısı	70	204	597	55	926	66	244	737	60	1.107
Yönetici sayısı	36	166	745	93	1.040	39	173	771	96	1.079
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	834	2.924	6.548	306	10.612	799	3.047	6.763	312	10.921

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Eylül 2024	Aralık 2024
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	108,9	111,2
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	58,9	59,9
Karşılama oranı (yüzde)	97	97
Ortalama konuşma süresi (saniye)	194	195
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	28,9	33,3
Ulaşma oranı (yüzde)	46	47
Ortalama konuşma süresi (saniye)	170	153
Gelen e-posta sayısı (bin)	144,8	217,1
Gelen faks sayısı (bin)	0,6	0,5
Chat sayısı (bin)	3.958,8	4.633,9
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	81,4	85,3
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	3.497	3.424
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	92,7	117,2

Finansal İşlemler

	Eylül 2024	Aralık 2024
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2,2	2,1
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	50	54

* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (19/21) 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. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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	
Aralık 2023	154	45	7.269	891	8.359	922	888	104	10.273
Mart 2024	202	48	7.550	870	8.670	887	956	104	10.617
Haziran 2024	222	51	7.473	854	8.600	924	939	104	10.567
Eylül 2024	212	47	7.468	919	8.646	926	940	100	10.612
Aralık 2024	245	55	7.490	945	8.735	1.107	966	113	10.921

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	
513	55	204	18	9%
548	61	240	24	10%
560	67	296	17	11%
634	90	208	25	11%
465	38	135	11	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6.666
6.758
6.333
7.014
7.501

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2023	6.129	2.230	640	282	565	427	7.334	2.939	27	35	36
Mart 2024	6.393	2.277	613	274	617	443	7.623	2.994	28	35	36
Haziran 2024	6.309	2.291	636	288	590	453	7.535	3.032	28	35	36
Eylül 2024	6.340	2.306	630	296	592	448	7.562	3.050	28	35	36
Aralık 2024	6.415	2.320	760	347	607	472	7.782	3.139	28	35	36

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 2023	680	2.391	5.150	138	82	212	567	61	37	165	706	84	799	2.768	6.423	283
Mart 2024	709	2.534	5.281	146	72	199	560	56	42	179	756	83	823	2.912	6.597	285
Haziran 2024	733	2.517	5.195	155	69	200	598	57	41	171	743	88	843	2.888	6.536	300
Eylül 2024	728	2.554	5.206	158	70	204	597	55	36	166	745	93	834	2.924	6.548	306
Aralık 2024	694	2.630	5.255	156	66	244	737	60	39	173	771	96	799	3.047	6.763	312

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Aralık 2023	2.945	5.414	771	151	547	445	4.263	6.010	112	26	68	206	345	92	153	590
Mart 2024	2.996	5.674	730	157	589	471	4.315	6.302	118	26	65	209	309	105	148	562
Haziran 2024	2.880	5.720	757	167	577	466	4.214	6.353	105	27	69	201	334	112	153	599
Eylül 2024	2.770	5.876	752	174	567	473	4.089	6.523	101	25	65	191	341	111	150	602
Aralık 2024	2.559	6.176	835	272	549	530	3.943	6.978	91	25	67	183	367	121	152	640

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgülerin 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)
Aralık 2023	59.420.822	63.530.837	122.951.659	2.529.123	96%	194	4	2	34	175	32.711.667
Mart 2024	51.730.980	62.534.940	114.265.920	1.719.703	97%	194	4	2	27	124	32.720.085
Haziran 2024	47.835.358	56.325.229	104.160.587	2.398.602	96%	194	3	2	35	130	30.595.789
Eylül 2024	50.007.328	58.920.897	108.928.225	1.474.636	97%	194	3	2	24	108	33.247.846
Aralık 2024	51.318.062	59.902.060	111.220.122	1.759.484	97%	195	3	2	29	124	33.975.560

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Aralık 2023	19	21	17	10	19	15	12	6	7	6	17	10	6	9	3	20
Mart 2024	19	21	17	10	19	15	11	7	7	6	17	10	6	9	3	20
Haziran 2024	19	21	17	10	19	15	11	7	7	6	17	10	6	9	3	20
Eylül 2024	20	21	17	10	19	15	10	7	7	6	17	9	7	10	3	20
Aralık 2024	20	21	17	10	19	15	10	7	7	6	17	9	7	10	3	20

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Aralık 2023	3	3	1	8	4	2	15	6	13	10	7	12	8	3	4	2
Mart 2024	3	3	1	8	4	2	15	6	13	10	7	12	8	3	4	2
Haziran 2024	3	3	1	8	4	2	15	6	13	10	7	12	8	3	4	2
Eylül 2024	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	3	4	1
Aralık 2024	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	3	4	1

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılamayan 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
Aralık 2023	7.090.529	769.503	492	2.408.288	10.268.812	6.494.061	889.229	231	1.211.491	8.595.012	13.584.590	1.658.732	723	3.619.779	18.863.824
Mart 2024	8.153.419	775.587	384	2.575.941	11.505.331	8.152.415	859.896	195	1.972.706	10.985.212	16.305.834	1.635.483	579	4.548.647	22.490.543
Haziran 2024	8.271.083	768.371	566	2.197.355	11.237.375	9.337.665	971.733	332	1.490.363	11.800.093	17.608.748	1.740.104	898	3.687.718	23.037.468
Eylül 2024	9.843.346	894.449	323	2.717.544	13.455.662	12.031.305	1.216.902	254	2.238.963	15.487.424	21.874.651	2.111.351	577	4.956.507	28.943.086
Aralık 2024	11.652.387	1.050.825	135	3.049.556	15.752.903	13.235.471	1.678.367	78	2.601.629	17.515.545	24.887.858	2.729.192	213	5.651.185	33.268.448

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
Aralık 2023	52%	46%	68%	67%	54%	173	154	68	333	209
Mart 2024	50%	47%	66%	57%	51%	163	161	41	234	179
Haziran 2024	47%	44%	63%	60%	49%	166	184	78	233	180
Eylül 2024	45%	42%	56%	55%	46%	157	193	44	209	170
Aralık 2024	47%	39%	63%	54%	47%	161	104	59	144	153

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)
233.066	1.135	4.160.717	76.536.548	3.392.602	161.735
223.648	847	4.324.197	77.199.026	4.028.845	146.180
169.402	521	3.416.855	72.168.159	3.135.890	121.370
144.813	600	3.958.773	81.373.693	3.496.857	92.717
217.122	497	4.633.905	85.321.490	3.423.828	117.168

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ökkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2023	6	6	14	9	9	11	6	12	7	6
Mart 2024	7	7	14	9	9	11	6	12	7	6
Haziran 2024	7	7	14	9	9	11	6	12	7	6
Eylül 2024	8	8	15	10	10	13	7	12	7	7
Aralık 2024	8	8	15	11	10	12	7	12	7	6

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ökkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2023	10	11	14	9	11	9	8	12	8	7
Mart 2024	10	11	14	9	11	10	8	13	9	7
Haziran 2024	10	11	14	9	11	10	8	13	9	7
Eylül 2024	9	10	14	9	11	9	8	12	9	7
Aralık 2024	10	11	14	9	11	9	9	12	10	7

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgelerin 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)
Aralık 2023	7.423	25	16	224	41	50	1.308	38	22	116	40	50
Mart 2024	7.568	25	16	254	41	50	1.340	31	16	134	41	50
Haziran 2024	7.439	25	16	202	41	49	1.333	31	16	125	41	50
Eylül 2024	7.272	25	17	207	41	49	1.330	37	13	126	41	50
Aralık 2024	7.451	26	15	227	41	50	1.334	34	16	130	41	50

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Aralık 2023	2.704.608	35.752.855
Mart 2024	2.594.305	42.349.954
Haziran 2024	2.258.210	40.118.119
Eylül 2024	2.206.784	49.761.790
Aralık 2024	2.144.664	53.866.555

* 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 (19/21) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (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	
Aralık 2023	154	45	6.849	821	7.869	831	837	92	9.629
Mart 2024	195	48	7.184	798	8.225	798	908	91	10.022
Haziran 2024	216	51	7.102	776	8.145	836	892	89	9.962
Eylül 2024	205	47	7.070	833	8.155	847	892	84	9.978
Aralık 2024	240	55	6.997	865	8.157	1.022	918	96	10.193

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	
467	55	185	15	9%
508	60	230	20	10%
523	64	290	13	11%
580	82	191	25	11%
405	29	128	11	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6.028
6.028
5.671
6.296
6.753

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2023	5.786	2.083	589	242	530	399	6.905	2.724	28	35	34
Mart 2024	6.065	2.160	565	233	588	411	7.218	2.804	28	35	34
Haziran 2024	5.975	2.170	589	247	561	420	7.125	2.837	28	34	34
Eylül 2024	5.975	2.180	587	260	563	413	7.125	2.853	28	34	34
Aralık 2024	5.968	2.189	709	313	580	434	7.257	2.936	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
Aralık 2023	635	2.261	4.842	131	75	192	514	50	36	153	661	79	746	2.606	6.017	260
Mart 2024	673	2.412	5.001	139	64	185	499	50	41	171	709	78	778	2.768	6.209	267
Haziran 2024	700	2.402	4.896	147	62	187	536	51	39	164	696	82	801	2.753	6.128	280
Eylül 2024	697	2.430	4.881	147	65	192	540	50	35	160	694	87	797	2.782	6.115	284
Aralık 2024	663	2.481	4.870	143	61	232	675	54	36	166	722	90	760	2.879	6.267	287

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Aralık 2023	2.683	5.186	709	122	503	426	3.895	5.734	95	23	60	178	300	82	142	524
Mart 2024	2.777	5.448	671	127	551	448	3.999	6.023	104	23	57	184	266	94	137	497
Haziran 2024	2.667	5.478	703	133	540	441	3.910	6.052	95	24	60	179	289	101	140	530
Eylül 2024	2.558	5.597	702	145	528	448	3.788	6.190	90	23	57	170	295	101	136	532
Aralık 2024	2.340	5.817	779	243	511	503	3.630	6.563	82	23	58	163	289	103	135	527

* 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 toplanılma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Aralık 2023	57.333.563	60.587.661	117.921.224	2.434.202	96%	191	4	2	35	177	30.038.465
Mart 2024	49.836.972	59.452.798	109.289.770	1.612.654	97%	191	4	2	27	123	30.022.902
Haziran 2024	46.173.496	53.728.230	99.901.726	2.283.015	96%	191	3	2	35	130	28.104.162
Eylül 2024	48.001.966	56.081.288	104.083.254	1.345.848	98%	191	3	2	24	105	30.622.020
Aralık 2024	49.466.968	57.336.893	106.803.861	1.680.692	97%	193	3	2	29	124	31.399.237

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Aralık 2023	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Mart 2024	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Haziran 2024	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Eylül 2024	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Aralık 2024	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
Aralık 2023	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Mart 2024	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Haziran 2024	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Eylül 2024	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Aralık 2024	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
Aralık 2023	6.571.356	738.237	492	2.314.639	9.624.724	6.155.696	864.822	231	1.166.091	8.186.840	12.727.052	1.603.059	723	3.480.730	17.811.564
Mart 2024	7.705.221	741.507	384	2.489.164	10.936.276	7.815.581	838.614	195	1.929.171	10.583.561	15.520.802	1.580.121	579	4.418.335	21.519.837
Haziran 2024	7.737.979	736.495	566	2.111.610	10.586.650	8.862.866	953.996	332	1.441.329	11.258.523	16.600.845	1.690.491	898	3.552.939	21.845.173
Eylül 2024	9.201.324	807.781	323	2.640.633	12.650.061	11.394.685	1.159.529	254	2.196.342	14.750.810	20.596.009	1.967.310	577	4.836.975	27.400.871
Aralık 2024	10.945.036	952.397	135	2.997.598	14.895.166	12.508.503	1.604.783	78	2.559.980	16.673.344	23.453.539	2.557.180	213	5.557.578	31.568.510

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
Aralık 2023	52%	46%	68%	66%	54%	177	157	68	342	336
Mart 2024	50%	47%	66%	56%	51%	165	165	41	238	254
Haziran 2024	47%	44%	63%	59%	48%	168	188	78	238	219
Eylül 2024	45%	41%	56%	55%	46%	158	202	44	212	172
Aralık 2024	47%	37%	63%	54%	47%	161	102	59	144	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)
160.269	956	3.793.533	75.620.789	2.941.698	534
121.020	539	3.958.687	76.318.428	3.619.188	386
88.921	442	3.060.690	71.431.846	2.706.865	302
89.766	537	3.237.551	80.516.251	2.944.452	263
136.556	486	3.893.139	84.461.053	2.592.878	494

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
Aralık 2023	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Mart 2024	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Haziran 2024	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Eylül 2024	4	4	7	5	7	7	3	6	3	3
Aralık 2024	4	4	7	5	7	6	3	6	3	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2023	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Mart 2024	7	7	9	5	8	6	6	7	5	5
Haziran 2024	7	7	9	5	8	6	6	7	5	5
Eylül 2024	7	7	9	5	8	5	5	7	5	5
Aralık 2024	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5

* 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 ≥ 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)
Aralık 2023	6.862	26	16	270	42	49	1.152	22	14	79	34	36
Mart 2024	7.016	25	17	309	42	49	1.154	17	13	95	35	36
Haziran 2024	6.896	25	16	229	42	48	1.164	32	16	121	52	40
Eylül 2024	6.729	25	17	217	41	50	1.155	39	13	85	44	47
Aralık 2024	6.808	26	15	264	40	51	1.157	36	17	102	42	49

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2023	2.440.327	30.203.380
Mart 2024	2.320.435	34.570.224
Haziran 2024	2.035.921	32.503.629
Eylül 2024	1.960.137	39.956.023
Aralık 2024	1.894.536	43.680.727

* 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.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.
Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Aralık 2023	0	0	348	46	394	71	38	7	510
Mart 2024	7	0	259	36	302	71	30	6	409
Haziran 2024	0	0	265	46	311	55	31	9	406
Eylül 2024	7	0	326	57	390	63	34	11	498
Aralık 2024	5	0	413	53	471	69	34	11	585

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	
41	0	16	3	15%
34	1	8	4	16%
30	3	1	0	11%
47	8	15	0	18%
54	9	5	0	14%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
267
246
289
362
371

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2023	293	101	42	29	28	17	363	147	28	34	34
Mart 2024	245	57	40	31	20	16	305	104	29	35	35
Haziran 2024	221	90	31	24	22	18	274	132	28	34	33
Eylül 2024	293	97	36	27	20	25	349	149	29	35	34
Aralık 2024	366	105	41	28	21	24	428	157	28	35	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
Aralık 2023	28	103	259	4	5	17	39	10	0	12	30	3	33	132	328	17
Mart 2024	15	90	193	4	7	12	46	6	1	5	26	4	23	107	265	14
Haziran 2024	16	85	205	5	6	7	36	6	2	5	28	5	24	97	269	16
Eylül 2024	18	99	266	7	4	10	44	5	0	5	35	5	22	114	345	17
Aralık 2024	20	120	320	11	4	10	49	6	1	6	33	5	25	136	402	22

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Aralık 2023	207	187	44	27	30	15	281	229	7	0	3	10	24	9	6	39
Mart 2024	121	181	43	28	17	19	181	228	6	0	1	7	14	10	5	29
Haziran 2024	163	148	28	27	24	16	215	191	4	0	4	8	21	7	7	35
Eylül 2024	159	231	36	27	24	21	219	279	4	0	3	7	28	10	8	46
Aralık 2024	156	315	42	27	23	22	221	364	2	0	3	5	59	18	11	88

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (5 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toplanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Aralık 2023	1.409.117	1.664.256	3.073.373	45.591	97%	240	3	2	19	115	2.192.350
Mart 2024	860.716	1.418.789	2.279.505	38.066	97%	259	4	2	19	116	2.076.129
Haziran 2024	794.779	1.283.507	2.078.286	47.787	96%	248	4	2	24	116	2.019.725
Eylül 2024	1.192.066	1.456.818	2.648.884	40.603	97%	238	4	2	22	123	2.115.041
Aralık 2024	1.160.956	1.416.810	2.577.766	33.437	98%	248	4	2	19	118	2.121.063

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Aralık 2023	5	5	5	2	5	4	3	1	3	3	4	5	1	2	0	5
Mart 2024	4	4	4	2	4	3	2	1	2	2	3	4	1	1	0	4
Haziran 2024	4	4	4	1	4	4	3	1	2	3	3	4	1	2	0	4
Eylül 2024	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	4	4	2	3	0	5
Aralık 2024	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	4	4	2	3	0	5

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
Aralık 2023	1	1	1	2	1	1	4	0	1	3	2	3	0	0	0	1
Mart 2024	1	1	1	1	1	1	3	0	1	2	2	2	0	0	0	1
Haziran 2024	1	1	1	1	1	1	3	0	1	2	1	2	0	0	0	1
Eylül 2024	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	2	0	0	0	0
Aralık 2024	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	2	0	0	0	0

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (5 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
Aralık 2023	435.936	0	0	0	435.936	254.906	0	0	0	254.906	690.842	0	0	0	690.842
Mart 2024	304.008	0	0	0	304.008	173.102	0	0	0	173.102	477.110	0	0	0	477.110
Haziran 2024	468.154	0	0	0	468.154	410.182	0	0	0	410.182	878.336	0	0	0	878.336
Eylül 2024	570.066	53.346	0	0	623.412	580.360	38.704	0	0	619.064	1.150.426	92.050	0	0	1.242.476
Aralık 2024	647.227	68.131	0	0	715.358	680.032	40.012	0	0	720.044	1.327.259	108.143	0	0	1.435.402

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
Aralık 2023	63%	-	-	-	63%	129	-	-	-	221
Mart 2024	64%	-	-	-	64%	134	-	-	-	235
Haziran 2024	53%	-	-	-	53%	144	-	-	-	164
Eylül 2024	50%	58%	-	-	50%	151	121	-	-	149
Aralık 2024	49%	63%	-	-	50%	155	136	-	-	153

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)
219	0	39.572	618.439	405.335	0
0	0	23.576	618.780	248.142	0
299	0	59.281	469.662	367.375	0
360	0	87.072	528.549	479.740	0
316	0	113.482	589.559	699.758	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
Aralık 2023	1	1	5	3	2	4	3	5	3	2
Mart 2024	2	2	4	2	2	3	3	4	2	2
Haziran 2024	1	1	4	2	1	3	2	4	3	1
Eylül 2024	2	2	5	3	2	4	3	4	2	2
Aralık 2024	2	2	5	4	2	4	3	4	2	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2023	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Mart 2024	0	0	2	1	2	2	0	3	1	1
Haziran 2024	0	1	3	1	1	2	0	4	2	0
Eylül 2024	0	1	3	2	2	3	1	3	2	1
Aralık 2024	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1

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

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

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2023	409	13	13	140	37	47	26	8	6	16	23	40
Mart 2024	370	7	13	125	39	48	38	5	7	22	26	38
Haziran 2024	329	17	13	168	38	49	34	20	11	69	34	60
Eylül 2024	389	15	14	217	40	48	46	16	9	140	36	56
Aralık 2024	471	13	18	211	40	48	48	17	9	118	40	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2023	197.927	3.777.028
Mart 2024	184.076	3.268.765
Haziran 2024	115.356	4.517.131
Eylül 2024	161.567	6.978.046
Aralık 2024	170.827	7.578.909

* 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.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (6 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Aralık 2023	0	0	72	24	96	20	13	5	134
Mart 2024	0	0	107	36	143	18	18	7	186
Haziran 2024	6	0	106	32	144	33	16	6	199
Eylül 2024	0	0	72	29	101	16	14	5	136
Aralık 2024	0	0	80	27	107	16	14	6	143

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	
5	0	3	0	8%
6	0	2	0	6%
7	0	5	4	11%
7	0	2	0	9%
6	0	2	0	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
371
484
373
356
377

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Aralık 2023	50	46	9	11	7	11	66	68	27	35	40
Mart 2024	83	60	8	10	9	16	100	86	27	35	39
Haziran 2024	113	31	16	17	7	15	136	63	28	36	41
Eylül 2024	72	29	7	9	9	10	88	48	28	36	41
Aralık 2024	81	26	10	6	6	14	97	46	27	36	41

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 2023	17	27	49	3	2	3	14	1	1	0	15	2	20	30	78	6
Mart 2024	21	32	87	3	1	2	15	0	0	3	21	1	22	37	123	4
Haziran 2024	17	30	94	3	1	6	26	0	0	2	19	1	18	38	139	4
Eylül 2024	13	25	59	4	1	2	13	0	1	1	16	1	15	28	88	5
Aralık 2024	11	29	65	2	1	2	13	0	2	1	16	1	14	32	94	3

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Aralık 2023	55	41	18	2	14	4	87	47	10	3	5	18	21	1	5	27
Mart 2024	98	45	16	2	21	4	135	51	8	3	7	18	29	1	6	36
Haziran 2024	50	94	26	7	13	9	89	110	6	3	5	14	24	4	6	34
Eylül 2024	53	48	14	2	15	4	82	54	7	2	5	14	18	0	6	24
Aralık 2024	63	44	14	2	15	5	92	51	7	2	6	15	19	0	6	25

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (6 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 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)
Aralık 2023	678.142	1.278.920	1.957.062	49.330	96%	268	3	3	22	141	480.852
Mart 2024	1.033.292	1.663.353	2.696.645	68.983	96%	243	3	3	27	146	621.054
Haziran 2024	867.083	1.313.492	2.180.575	67.800	95%	235	3	3	28	174	471.902
Eylül 2024	813.296	1.382.791	2.196.087	88.185	94%	232	3	3	37	231	510.785
Aralık 2024	690.138	1.148.357	1.838.495	45.355	96%	222	4	3	29	135	455.260

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Aralık 2023	4	6	2	2	5	3	3	2	2	1	6	1	2	4	0	5
Mart 2024	5	7	3	2	6	4	3	3	3	2	7	2	2	5	0	6
Haziran 2024	5	7	3	3	6	3	2	3	3	1	7	2	2	4	0	6
Eylül 2024	5	6	2	2	5	3	2	3	2	1	6	1	2	4	0	5
Aralık 2024	5	6	2	2	5	3	2	3	2	1	6	1	2	4	0	5

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
Aralık 2023	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Mart 2024	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	1	4	1	0	0	1
Haziran 2024	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	2	4	1	0	0	1
Eylül 2024	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Aralık 2024	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (6 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
Aralık 2023	83.237	31.266	0	93.649	208.152	83.459	24.407	0	45.400	153.266	166.696	55.673	0	139.049	361.418
Mart 2024	144.190	34.080	0	86.777	265.047	163.732	21.282	0	43.535	228.549	307.922	55.362	0	130.312	493.596
Haziran 2024	64.950	31.876	0	85.745	182.571	64.617	17.737	0	49.034	131.388	129.567	49.613	0	134.779	313.959
Eylül 2024	71.956	33.322	0	76.911	182.189	56.260	18.669	0	42.621	117.550	128.216	51.991	0	119.532	299.739
Aralık 2024	60.124	30.297	0	51.958	142.379	46.936	33.572	0	41.649	122.157	107.060	63.869	0	93.607	264.536

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
Aralık 2023	50%	56%	-	67%	58%	127	86	-	121	294
Mart 2024	47%	62%	-	67%	54%	99	67	-	117	163
Haziran 2024	50%	64%	-	64%	58%	129	81	-	118	327
Eylül 2024	56%	64%	-	64%	61%	147	85	-	117	123
Aralık 2024	56%	47%	-	56%	54%	115	78	-	135	114

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)
72.578	179	327.612	297.320	45.569	161.201
102.628	308	341.934	261.818	161.515	145.794
80.182	79	296.884	266.651	61.650	121.068
54.687	63	634.150	328.893	72.665	92.454
80.250	11	627.284	270.878	131.192	116.674

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
Aralık 2023	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1
Mart 2024	1	1	3	2	0	2	0	2	2	1
Haziran 2024	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2
Eylül 2024	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2
Aralık 2024	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2023	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1
Mart 2024	3	4	3	3	1	2	2	3	3	1
Haziran 2024	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
Eylül 2024	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Aralık 2024	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (6 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2023	152	36	11	201	42	50	130	21	1	160	33	39
Mart 2024	182	47	10	230	41	50	148	25	4	155	31	45
Haziran 2024	214	40	11	197	43	48	135	17	8	146	40	32
Eylül 2024	154	64	12	180	42	50	129	21	10	186	41	49
Aralık 2024	172	74	15	180	42	50	129	23	10	186	41	49

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2023	66.354	1.772.447
Mart 2024	89.794	4.510.965
Haziran 2024	106.933	3.097.358
Eylül 2024	85.080	2.827.720
Aralık 2024	79.301	2.606.919

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

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

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup çağrı merkezi hizmeti veren banka verilerinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Burgan Bank A.Ş.
- 6 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 Bank 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

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

Hizmet Tipi

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

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

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

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

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

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

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

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

* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

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

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

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

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

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

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

E. Finansal İşlemler*

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

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

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

Kısaltmalar

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

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

IVR : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

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

SPK : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

*Raporun yayınlanma dönemleri:

Mart dönemi: Mayıs 1.Hafta

Haziran dönemi: Ağustos 1.Hafta

Eylül dönemi: Kasım 1.Hafta

Aralık dönemi: Şubat 1.Hafta

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankaların ilettikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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

sorumluluk üstlenmez

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