

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2025

Rapor Kodu: DT23

Şubat 2025



Çağrı Merkezi İstatistikleri¹

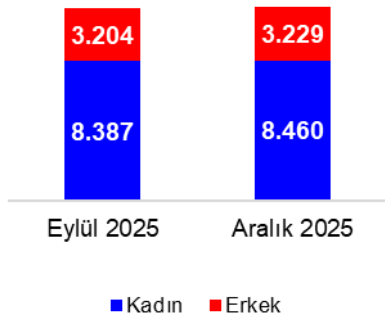
Aralık 2025

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Aralık 2025 dönemi itibarıyla 27 banka verisinden oluşmaktadır.

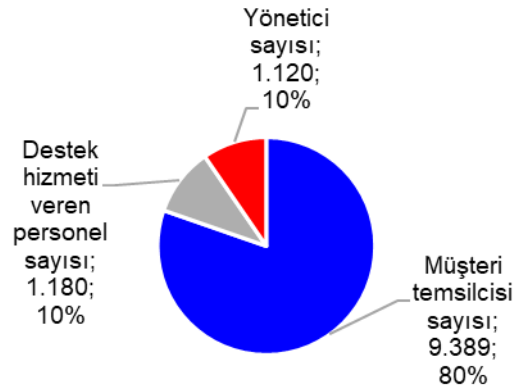
1. Çağrı Merkezi Çalışanları

Aralık 2025 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 11.689 kişidir. Bu rakamın 9.389'u yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 1.180 ve yönetici sayısı 1.120 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise 7.803 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı (kişi)



Unvanlara Göre Çağrı Merkezi Çalışanları (kişi, yüzde)



Aralık 2025 itibarıyla çağrı merkezi çalışan sayısı bir önceki döneme göre 98 kişi artmıştır. Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2025 döneminde yüzde 8'dir.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 75, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

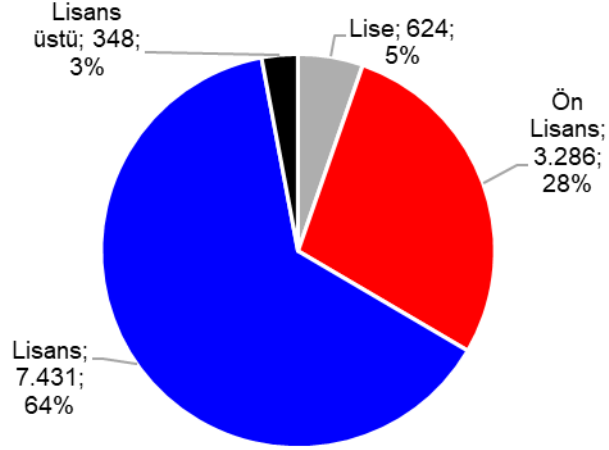
Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 28, destek hizmeti veren personel ve yöneticilerde ise 36 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 35'i İstanbul ve İzmir'de görev yapmaktadır.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 95'ini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve/veya lisansüstü eğitim yapmış çalışan oluşturmaktadır (yüzde 28'i ön lisans, yüzde 64'ü lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir). Çalışanların yüzde 5'i lise mezunudur.

Çağrı merkezi çalışanlarının 222'si Sermaye Piyasası Kurulu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 543'tür.

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)

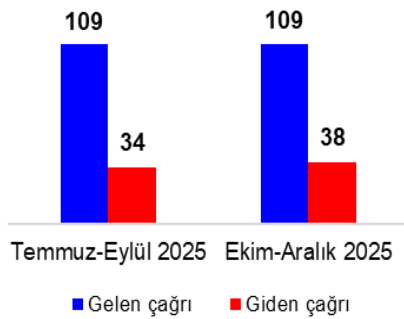


2. Çağrı Özellikleri

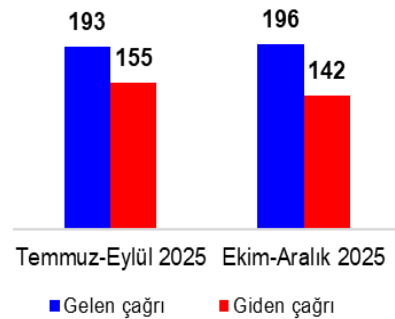
Ekim-Aralık 2025 döneminde, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 205 bin adet azalarak 109 milyon olmuştur. Aynı dönem itibarıyla giden çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 4 milyon adet (yüzde 11) artarak yaklaşık 38 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Ekim-Aralık 2025 döneminde çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda müşteri karşılama oranı yüzde 98, ortalama konuşma süresi 196 saniyedir. Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 44, ortalama konuşma süresi ise 142 saniye olarak gerçekleşmiştir. Gelen çağrılarının yüzde 44'ü sesli yanıt sistemi, yüzde 56'sı ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır.

Çağrı Sayısı (milyon adet)



Çağrı Süresi (saniye)



Ekim-Aralık 2025 döneminde gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 27 adet, giden çağrıda 40 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adet, giden çağrıda 20 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 215 saat, giden çağrıda 140 saattir.

Ekim-Aralık 2025 döneminde muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin² toplamı 2,2 milyon adet, hacmi ise yaklaşık 72 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 21 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2025				Aralık 2025				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6,945	2,360	9,305	28	7,014	2,375	9,389	28	84
Destek hizmeti veren	772	362	1,134	35	813	367	1,180	36	46
Yönetici sayısı	670	482	1,152	36	633	487	1,120	36	-32
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	8,387	3,204	11,591	-	8,460	3,229	11,689	-	98
Outsource	-	-	7,515	-	-	-	7,803	-	288

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Eylül 2025		Aralık 2025	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4,333	37	4,069	35
Diğer iller	7,258	63	7,620	65
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	11,591	100	11,689	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2025					Aralık 2025				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	573	2,892	5,680	160	9,305	529	2,892	5,808	160	9,389
Destek hizmeti veren personel sayısı	55	219	780	80	1,134	57	213	830	80	1,180
Yönetici sayısı	39	187	820	106	1,152	38	181	793	108	1,120
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	667	3,298	7,280	346	11,591	624	3,286	7,431	348	11,689

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Eylül 2025	Aralık 2025
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	109.3	109.1
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	61.5	61.4
Karşılama oranı (yüzde)	97	98
Ortalama konuşma süresi (saniye)	193	196
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	34.1	37.8
Ulaşma oranı (yüzde)	43	44
Ortalama konuşma süresi (saniye)	155	142
Gelen e-posta sayısı (bin)	94.0	102.3
Gelen faks sayısı (bin)	0.5	0.6
Chat sayısı (bin)	4,185.7	5,771.1
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	95.9	93.7
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	3,455	3,560
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	142.1	130.3

Finansal İşlemler

	Eylül 2025	Aralık 2025
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2.3	2.2
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	71	72

* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (21/27) 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, 27 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 2024	245	55	7,490	945	8,735	1,107	966	113	10,921
Mart 2025	278	58	7,676	1,040	9,052	1,122	1,006	116	11,296
Haziran 2025	280	52	7,453	1,060	8,845	1,116	982	118	11,061
Eylül 2025	280	48	7,862	1,115	9,305	1,134	1,033	119	11,591
Aralık 2025	272	53	7,836	1,228	9,389	1,180	993	127	11,689

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*	
465	38	135	11	7%
456	41	338	9	9%
457	58	144	13	8%
497	58	107	16	7%
483	43	170	22	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
7,501
7,457
7,254
7,515
7,803

* Haziran 2025 ve Eylül 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

**Mart 2025, Haziran 2025 ve Eylül 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

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 2024	6,415	2,320	760	347	607	472	7,782	3,139	28	35	36
Mart 2025	6,640	2,412	762	360	638	484	8,040	3,256	28	35	35
Haziran 2025	6,523	2,322	756	360	632	468	7,911	3,150	28	35	37
Eylül 2025	6,945	2,360	772	362	670	482	8,387	3,204	28	35	36
Aralık 2025	7,014	2,375	813	367	633	487	8,460	3,229	28	36	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 2024	694	2,630	5,255	156	66	244	737	60	39	173	771	96	799	3,047	6,763	312
Mart 2025	656	2,805	5,434	157	66	243	736	77	36	193	752	141	758	3,241	6,922	375
Haziran 2025	609	2,743	5,337	156	61	240	739	76	37	196	768	99	707	3,179	6,844	331
Eylül 2025	573	2,892	5,680	160	55	219	780	80	39	187	820	106	667	3,298	7,280	346
Aralık 2025	529	2,892	5,808	160	57	213	830	80	38	181	793	108	624	3,286	7,431	348

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 2024	2,559	6,176	835	272	549	530	3,943	6,978	91	25	67	183	367	121	152	640
Mart 2025	2,527	6,525	829	293	557	565	3,913	7,383	101	24	69	194	398	118	143	659
Haziran 2025	2,463	6,382	812	304	544	556	3,819	7,242	111	24	69	204	361	122	132	615
Eylül 2025	2,915	6,390	834	300	584	568	4,333	7,258	118	26	69	213	321	115	124	560
Aralık 2025	2,680	6,709	868	312	521	599	4,069	7,620	126	23	73	222	313	103	127	543

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 27 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama kaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Aralık 2024	51,096,844	59,575,512	110,672,356	1,697,958	97%	195	3	2	28	124	33,975,560
Mart 2025	45,469,738	57,053,592	102,523,330	1,303,340	98%	197	3	2	22	110	32,406,072
Haziran 2025	44,622,636	56,549,132	101,171,768	1,623,171	97%	194	3	2	23	96	31,727,002
Eylül 2025	47,792,046	61,480,589	109,272,635	1,956,940	97%	193	4	2	25	99	31,190,018
Aralık 2025	47,686,907	61,380,336	109,067,243	1,392,777	98%	196	4	2	22	104	32,743,942

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 2024	20	21	17	10	19	15	10	7	7	6	17	9	7	10	3	20
Mart 2025	21	22	18	10	19	15	10	7	8	6	18	9	8	10	3	21
Haziran 2025	23	23	18	10	21	15	10	7	8	6	21	9	11	12	3	23
Eylül 2025	24	24	19	10	21	15	11	8	9	6	22	9	11	14	3	25
Aralık 2025	25	24	19	9	21	15	11	8	8	6	23	10	10	13	3	25

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 2024	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	3	4	1
Mart 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	3	4	1
Haziran 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	4	4	1
Eylül 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	8	4	4	1
Aralık 2025	2	2	0	8	3	1	14	6	12	9	6	11	9	5	4	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Toplulaştırılmış, 27 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 2024	11,652,387	1,050,825	22,518	3,027,173	15,752,903	13,235,471	1,678,367	13,770	2,587,937	17,515,545	24,887,858	2,729,192	36,288	5,615,110	33,268,448
Mart 2025	10,325,618	1,085,320	16,405	2,386,041	13,813,384	13,611,842	1,475,025	9,699	2,341,285	17,437,851	23,937,460	2,560,345	26,104	4,727,326	31,251,235
Haziran 2025	10,068,686	1,149,644	17,405	2,024,693	13,260,428	12,189,377	1,671,550	10,676	2,141,424	16,013,027	22,258,063	2,821,194	28,081	4,166,117	29,273,455
Eylül 2025	10,576,807	1,527,598	13,235	2,391,217	14,508,857	12,053,087	5,067,995	7,657	2,500,244	19,628,983	22,629,894	6,595,593	20,892	4,891,461	34,137,840
Aralık 2025	12,207,979	1,673,312	13,176	2,712,063	16,606,530	13,729,851	4,951,085	5,258	2,528,461	21,214,655	25,937,830	6,624,397	18,434	5,240,524	37,821,185

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 2024	47%	39%	63%	54%	47%	161	104	146	145	154
Mart 2025	43%	42%	86%	51%	44%	164	102	185	142	155
Haziran 2025	45%	41%	62%	49%	45%	156	99	83	142	149
Eylül 2025	47%	23%	63%	49%	43%	165	89	79	156	155
Aralık 2025	47%	25%	71%	52%	44%	148	88	81	150	142

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)
217,122	497	4,633,905	85,321,490	3,400,883	117,168
278,506	576	4,009,261	87,294,003	3,275,332	114,684
113,194	437	3,789,062	80,722,006	3,284,445	114,461
93,987	546	4,185,701	95,943,932	3,454,948	142,067
102,272	598	5,771,114	93,726,542	3,559,709	130,271

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2024	8	8	15	11	10	12	7	12	7	6
Mart 2025	9	9	15	12	10	12	9	12	9	6
Haziran 2025	9	9	15	12	9	12	9	12	9	6
Eylül 2025	9	9	15	12	9	13	10	13	10	6
Aralık 2025	7	7	15	13	10	13	10	14	11	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
Aralık 2024	10	11	14	9	11	9	9	12	10	7
Mart 2025	10	11	14	9	10	8	9	12	10	6
Haziran 2025	10	11	14	9	10	8	10	12	10	6
Eylül 2025	10	11	15	9	10	9	10	12	11	6
Aralık 2025	11	12	15	9	10	8	9	12	11	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, 27 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 2024	7,451	26	15	227	41	50	1,334	34	16	130	41	50
Mart 2025	7,332	25	16	221	40	50	1,324	33	18	129	41	50
Haziran 2025	7,306	25	16	211	40	51	1,350	36	19	139	41	50
Eylül 2025	7,858	24	16	216	39	51	1,377	36	18	146	41	50
Aralık 2025	7,856	27	16	215	39	51	1,412	40	20	140	41	50

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Aralık 2024	2,144,664	53,866,555
Mart 2025	2,295,986	61,503,770
Haziran 2025	2,337,581	68,725,671
Eylül 2025	2,259,795	70,530,915
Aralık 2025	2,200,305	71,558,213

* 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 (21/27) 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) (11 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Aralık 2024	240	55	6,997	865	8,157	1,022	918	96	10,193
Mart 2025	272	58	7,246	928	8,504	1,019	954	99	10,576
Haziran 2025	274	52	7,040	951	8,317	1,010	928	101	10,356
Eylül 2025	274	48	7,465	1,014	8,801	1,044	980	104	10,929
Aralık 2025	266	53	7,444	1,132	8,895	1,087	936	112	11,030

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)**
Gelen çağrılara hizmet veren personel*	Dış aramalara hizmet veren personel*	Gelen çağrılara hizmet veren personel**	Dış aramalara hizmet veren personel*	
405	29	128	11	7%
381	29	334	8	9%
395	42	135	12	7%
462	45	101	15	7%
451	40	164	22	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6,753
6,840
6,619
6,892
7,188

* Haziran 2025 ve Eylül 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

**Mart 2025, Haziran 2025 ve Eylül 2025 dönemi verileri revize edilmiştir.

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 2024	5,968	2,189	709	313	580	434	7,257	2,936	28	35	34
Mart 2025	6,224	2,280	703	316	607	446	7,534	3,042	28	35	33
Haziran 2025	6,128	2,189	696	314	595	434	7,419	2,937	28	35	35
Eylül 2025	6,568	2,233	719	325	636	448	7,923	3,006	28	35	34
Aralık 2025	6,636	2,259	757	330	598	450	7,991	3,039	28	36	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 2024	663	2,481	4,870	143	61	232	675	54	36	166	722	90	760	2,879	6,267	287
Mart 2025	631	2,668	5,058	147	60	230	663	66	34	182	702	135	725	3,080	6,423	348
Haziran 2025	582	2,593	4,991	151	56	226	663	65	34	186	717	92	672	3,005	6,371	308
Eylül 2025	546	2,754	5,346	155	50	207	715	72	35	178	773	98	631	3,139	6,834	325
Aralık 2025	499	2,750	5,490	156	51	201	762	73	34	172	743	99	584	3,123	6,995	328

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 2024	2,340	5,817	779	243	511	503	3,630	6,563	82	23	58	163	289	103	135	527
Mart 2025	2,326	6,178	760	259	517	536	3,603	6,973	94	22	60	176	320	100	124	544
Haziran 2025	2,254	6,063	742	268	503	526	3,499	6,857	99	21	60	180	312	102	119	533
Eylül 2025	2,725	6,076	780	264	547	537	4,052	6,877	102	22	59	183	277	94	111	482
Aralık 2025	2,502	6,393	810	277	487	561	3,799	7,231	108	20	63	191	269	83	113	465

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama 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 2024	49,245,750	57,010,345	106,256,095	1,619,166	97%	194	3	2	28	124	31,399,237
Mart 2025	43,611,682	54,603,743	98,215,425	1,231,490	98%	195	3	2	22	109	29,885,044
Haziran 2025	42,809,218	54,452,327	97,261,545	1,560,530	97%	192	3	2	23	95	29,349,977
Eylül 2025	45,908,584	59,377,112	105,285,696	1,888,830	97%	192	4	2	25	97	28,768,037
Aralık 2025	45,896,171	59,401,177	105,297,348	1,334,332	98%	195	4	2	22	102	30,293,088

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 2024	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Mart 2025	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Haziran 2025	10	10	10	6	9	8	6	3	2	2	7	4	3	3	3	10
Eylül 2025	11	11	11	6	9	8	6	3	3	2	8	4	4	3	3	11
Aralık 2025	11	11	11	6	9	8	6	3	3	2	8	4	4	3	3	11

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 2024	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Mart 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Haziran 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Eylül 2025	1	1	0	4	2	0	8	5	9	6	4	6	7	3	4	0
Aralık 2025	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) (11 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
Aralık 2024	10,945,036	952,397	22,518	2,975,215	14,895,166	12,508,503	1,604,783	13,770	2,546,288	16,673,344	23,453,539	2,557,180	36,288	5,521,503	31,568,510
Mart 2025	9,662,073	969,985	16,405	2,329,081	12,977,544	12,829,007	1,430,116	9,699	2,268,277	16,537,099	22,491,080	2,400,101	26,104	4,597,358	29,514,643
Haziran 2025	9,312,958	1,009,852	17,405	1,971,240	12,311,455	11,480,465	1,610,259	10,676	2,056,781	15,158,181	20,793,423	2,620,111	28,081	4,028,021	27,469,636
Eylül 2025	9,680,736	1,380,489	13,235	2,329,071	13,403,531	11,127,936	5,006,417	7,657	2,420,508	18,562,518	20,808,672	6,386,906	20,892	4,749,579	31,966,049
Aralık 2025	11,407,673	1,534,320	13,176	2,630,552	15,585,721	12,748,013	4,887,172	5,258	2,447,973	20,088,416	24,155,686	6,421,492	18,434	5,078,525	35,674,137

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 2024	47%	37%	63%	54%	47%	161	102	146	145	154
Mart 2025	43%	40%	86%	51%	44%	161	101	185	143	153
Haziran 2025	45%	39%	62%	49%	45%	156	99	83	143	149
Eylül 2025	47%	22%	63%	49%	42%	166	89	79	157	156
Aralık 2025	47%	24%	71%	52%	44%	147	87	81	151	142

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)
136,556	486	3,893,139	84,461,053	2,569,933	494
201,195	574	3,448,801	86,346,248	2,676,683	461
112,328	436	3,460,324	79,579,287	2,684,715	453
92,619	546	3,770,801	94,325,959	2,893,386	370
100,599	595	5,452,265	92,053,640	2,805,817	387

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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2024	4	4	7	5	7	6	3	6	3	2
Mart 2025	4	4	7	6	6	6	4	6	4	2
Haziran 2025	4	4	7	5	6	6	4	6	3	2
Eylül 2025	5	5	7	5	6	7	5	6	5	2
Aralık 2025	3	3	7	6	7	7	5	7	5	3

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 2024	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Mart 2025	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Haziran 2025	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Eylül 2025	7	7	9	5	8	6	6	7	6	5
Aralık 2025	7	7	9	5	8	5	5	7	6	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) (11 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2024	6,808	26	15	264	40	51	1,157	36	17	102	42	49
Mart 2025	6,722	25	16	238	40	51	1,123	35	18	88	42	49
Haziran 2025	6,691	25	16	248	40	51	1,143	38	19	98	42	49
Eylül 2025	7,279	24	16	266	39	51	1,176	38	19	107	42	49
Aralık 2025	7,311	27	16	304	39	51	1,215	41	20	96	42	49

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2024	1,894,536	43,680,727
Mart 2025	2,063,938	50,153,124
Haziran 2025	2,126,324	56,396,433
Eylül 2025	2,063,087	59,133,660
Aralık 2025	2,023,542	60,439,421

* 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.

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	
Aralık 2024	5	0	413	53	471	69	34	11	585
Mart 2025	6	0	340	85	431	74	32	12	549
Haziran 2025	6	0	244	81	331	61	21	10	423
Eylül 2025	0	0	246	76	322	58	26	10	416
Aralık 2025	0	0	225	71	296	61	27	10	394

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	
54	9	5	0	14%
64	12	4	1	19%
43	11	6	1	18%
24	9	1	0	11%
17	3	6	0	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
371
310
299
278
282

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 2024	366	105	41	28	21	24	428	157	28	35	35
Mart 2025	325	106	43	31	21	23	389	160	28	35	35
Haziran 2025	252	79	33	28	16	15	301	122	28	36	36
Eylül 2025	237	85	34	24	19	17	290	126	27	35	34
Aralık 2025	221	75	37	24	19	18	277	117	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 2024	20	120	320	11	4	10	49	6	1	6	33	5	25	136	402	22
Mart 2025	15	99	309	8	5	11	51	7	1	8	31	4	21	118	391	19
Haziran 2025	14	95	218	4	3	12	40	6	1	7	21	2	18	114	279	12
Eylül 2025	11	76	231	4	2	8	41	7	1	6	24	5	14	90	296	16
Aralık 2025	10	74	209	3	3	8	44	6	1	6	25	5	14	88	278	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								
Aralık 2024	156	315	42	27	23	22	221	364	2	0	3	5	59	18	11	88
Mart 2025	123	308	42	32	19	25	184	365	1	0	3	4	60	18	13	91
Haziran 2025	87	244	29	32	10	21	126	297	4	0	2	6	21	18	7	46
Eylül 2025	121	201	32	26	18	18	171	245	1	1	4	6	15	16	7	38
Aralık 2025	106	190	36	25	16	21	158	236	2	0	4	6	12	15	7	34

* 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)
Aralık 2024	1,160,956	1,416,810	2,577,766	33,437	98%	248	4	2	19	118	2,121,063
Mart 2025	1,173,092	1,294,809	2,467,901	25,138	98%	254	4	2	15	108	2,062,325
Haziran 2025	1,240,378	1,067,311	2,307,689	25,185	98%	242	4	2	16	123	1,960,054
Eylül 2025	1,224,415	1,039,126	2,263,541	22,452	98%	243	5	2	17	115	1,974,159
Aralık 2025	1,213,980	977,785	2,191,765	26,073	97%	236	6	2	19	130	2,000,090

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 2024	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	4	4	2	3	0	5
Mart 2025	5	5	5	2	5	4	2	1	3	3	4	4	2	3	0	5
Haziran 2025	4	4	4	2	4	3	2	1	3	2	4	3	2	3	0	4
Eylül 2025	4	4	4	1	4	4	2	1	2	3	3	3	2	3	0	4
Aralık 2025	4	4	4	1	4	4	2	1	2	3	3	3	2	3	0	4

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 2024	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	2	0	0	0	0
Mart 2025	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2	1	2	0	0	0	0
Haziran 2025	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	1	2	0	1	0	0
Eylül 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0
Aralık 2025	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0

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
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
Mart 2025	583,664	88,927	0	11,054	683,645	708,294	28,796	0	21,354	758,444	1,291,958	117,723	0	32,408	1,442,089
Haziran 2025	558,411	87,432	0	10,495	656,338	501,940	32,114	0	28,378	562,432	1,060,351	119,546	0	38,873	1,218,770
Eylül 2025	826,766	84,141	0	6,932	917,839	872,382	34,178	0	5,096	911,656	1,699,148	118,319	0	12,028	1,829,495
Aralık 2025	731,266	77,985	0	0	809,251	915,552	37,180	0	0	952,732	1,646,818	115,165	0	0	1,761,983

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 2024	49%	63%	-	-	50%	155	136	-	-	153
Mart 2025	45%	76%	-	34%	47%	216	119	-	72	201
Haziran 2025	53%	73%	-	27%	54%	179	107	-	72	168
Eylül 2025	49%	71%	-	58%	50%	161	105	-	0	155
Aralık 2025	44%	68%	-	-	46%	160	108	-	-	155

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
316	0	113,482	589,559	699,758	0
436	0	107,148	659,821	509,325	0
414	0	91,767	418,001	485,823	0
411	0	109,407	797,780	381,943	0
462	0	23,340	993,229	515,310	0

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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2024	2	2	5	4	2	4	3	4	2	2
Mart 2025	2	2	5	4	3	4	3	4	2	2
Haziran 2025	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2
Eylül 2025	1	1	4	3	1	3	3	3	2	1
Aralık 2025	1	1	4	3	1	3	3	3	2	1

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 2024	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1
Mart 2025	1	2	3	2	1	2	1	3	2	0
Haziran 2025	1	2	3	2	1	2	2	2	2	0
Eylül 2025	1	2	4	2	1	2	2	3	2	0
Aralık 2025	1	2	4	2	1	2	2	3	2	0

* 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) (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)
Aralık 2024	471	13	18	211	40	48	48	17	9	118	40	53
Mart 2025	429	14	16	237	40	48	74	16	12	150	40	53
Haziran 2025	332	16	16	266	40	49	77	16	14	172	38	55
Eylül 2025	323	20	14	242	40	49	74	19	13	258	38	55
Aralık 2025	269	20	13	176	40	49	69	17	12	251	38	55

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2024	170,827	7,578,909
Mart 2025	157,600	8,193,039
Haziran 2025	88,057	6,965,241
Eylül 2025	114,744	7,035,630
Aralık 2025	102,638	7,321,519

* 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) (12 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Aralık 2024	0	0	80	27	107	16	14	6	143
Mart 2025	0	0	90	27	117	29	20	5	171
Haziran 2025	0	0	169	28	197	45	33	7	282
Eylül 2025	6	0	151	25	182	32	27	5	246
Aralık 2025	6	0	167	25	198	32	30	5	265

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	
6	0	2	0	7%
11	0	0	0	9%
19	5	3	0	14%
11	4	5	1	12%
15	0	0	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
377
307
336
345
333

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 2024	81	26	10	6	6	14	97	46	27	36	41
Mart 2025	91	26	16	13	10	15	117	54	28	35	39
Haziran 2025	143	54	27	18	21	19	191	91	28	36	39
Eylül 2025	140	42	19	13	15	17	174	72	28	36	39
Aralık 2025	157	41	19	13	16	19	192	73	28	36	38

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Aralık 2024	11	29	65	2	1	2	13	0	2	1	16	1	14	32	94	3
Mart 2025	10	38	67	2	1	2	22	4	1	3	19	2	12	43	108	8
Haziran 2025	13	55	128	1	2	2	36	5	2	3	30	5	17	60	194	11
Eylül 2025	16	62	103	1	3	4	24	1	3	3	23	3	22	69	150	5
Aralık 2025	20	68	109	1	3	4	24	1	3	3	25	4	26	75	158	6

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 2024	63	44	14	2	15	5	92	51	7	2	6	15	19	0	6	25
Mart 2025	78	39	27	2	21	4	126	45	6	2	6	14	18	0	6	24
Haziran 2025	122	75	41	4	31	9	194	88	8	3	7	18	28	2	6	36
Eylül 2025	69	113	22	10	19	13	110	136	15	3	6	24	29	5	6	40
Aralık 2025	72	126	22	10	18	17	112	153	16	3	6	25	32	5	7	44

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası 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 2024	690,138	1,148,357	1,838,495	45,355	96%	222	4	3	29	135	455,260
Mart 2025	684,964	1,155,040	1,840,004	46,712	96%	221	4	3	29	132	458,703
Haziran 2025	573,040	1,029,494	1,602,534	37,456	96%	221	4	3	31	134	416,971
Eylül 2025	659,047	1,064,351	1,723,398	45,658	96%	217	4	3	28	186	447,822
Aralık 2025	576,756	1,001,374	1,578,130	32,372	97%	233	4	3	33	160	450,764

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 2024	5	6	2	2	5	3	2	3	2	1	6	1	2	4	0	5
Mart 2025	6	7	3	2	5	3	2	3	3	1	7	1	3	4	0	6
Haziran 2025	9	9	4	2	8	4	2	3	3	2	10	2	6	6	0	9
Eylül 2025	9	9	4	3	8	3	3	4	4	1	11	2	5	8	0	10
Aralık 2025	10	9	4	2	8	3	3	4	3	1	12	3	4	7	0	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 2024	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Mart 2025	1	1	0	2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Haziran 2025	1	1	0	2	1	1	4	1	3	1	1	3	1	0	0	1
Eylül 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	2	4	1	0	0	1
Aralık 2025	1	1	0	3	1	1	4	1	3	2	2	4	2	1	0	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 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 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
Mart 2025	79,881	26,408	0	45,906	152,195	74,541	16,113	0	51,654	142,308	154,422	42,521	0	97,560	294,503
Haziran 2025	197,317	52,360	0	42,958	292,635	206,972	29,177	0	56,265	292,414	404,289	81,537	0	99,223	585,049
Eylül 2025	69,305	62,968	0	55,214	187,487	52,769	27,400	0	74,640	154,809	122,074	90,368	0	129,854	342,296
Aralık 2025	69,040	61,007	0	81,511	211,558	66,286	26,733	0	80,488	173,507	135,326	87,740	0	161,999	385,065

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 2024	56%	47%	-	56%	54%	115	78	-	135	114
Mart 2025	52%	62%	-	47%	52%	142	74	-	150	133
Haziran 2025	49%	64%	-	43%	50%	122	78	-	141	117
Eylül 2025	57%	70%	-	43%	55%	108	66	-	147	105
Aralık 2025	51%	70%	-	50%	55%	104	72	-	109	97

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb)
80,250	11	627,284	270,878	131,192	116,674
76,875	2	453,312	287,934	89,324	114,223
452	1	236,971	724,718	113,907	114,008
957	0	305,493	820,193	179,619	141,697
1,211	3	295,509	679,673	238,582	129,884

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 2024	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2
Mart 2025	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2
Haziran 2025	3	3	4	4	1	3	2	3	4	2
Eylül 2025	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3
Aralık 2025	3	3	4	4	2	3	2	4	4	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
Aralık 2024	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
Mart 2025	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
Haziran 2025	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1
Eylül 2025	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
Aralık 2025	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2

* 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) (12 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Aralık 2024	172	74	15	180	42	50	129	23	10	186	41	49
Mart 2025	181	70	14	185	40	51	127	23	10	186	41	49
Haziran 2025	283	36	12	151	40	52	130	22	9	186	42	48
Eylül 2025	256	43	15	151	39	52	127	23	10	157	42	48
Aralık 2025	276	36	12	140	38	53	128	22	10	157	42	48

E. Finansal İşlemler

Dönem	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Aralık 2024	79,301	2,606,919
Mart 2025	74,448	3,157,607
Haziran 2025	123,200	5,363,997
Eylül 2025	81,964	4,361,625
Aralık 2025	74,125	3,797,273

* 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.

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 Colendi Bank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Enpara Bank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 FUPS Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 13 ING Bank A.Ş.
- 14 Misyon Yatırım Bankası A.Ş.
- 15 Odea Bank A.Ş.
- 16 QNB Bank A.Ş.
- 17 Şekerbank T.A.Ş.
- 18 Turkish Bank A.Ş.
- 19 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 20 Türk Ticaret Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 26 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
- 27 Ziraat Dinamik Banka 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 (abandon 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 : Abandon 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 Çağrılarları-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 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.