

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Mart 2024

Rapor Kodu: DT23

Mayıs 2024



Çağrı Merkezi İstatistikleri¹ Mart 2024

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Mart 2024 dönemi itibarıyla 21 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışanları

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 10 bin 617 kişidir.

Mart 2024 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10 bin 617 kişidir. Bu rakamın 8 bin 670'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 887 ve yönetici sayısı 1.060 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 6 bin 758 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2023				Mart 2024				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	6.129	2.230	8.359	27	6.395	2.277	8.670	28	311
Destek hizmeti veren personel sayısı	640	282	922	35	613	274	887	35	-35
Yönetici sayısı	565	427	992	36	617	443	1.060	36	68
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7.334	2.939	10.273	-	7.625	2.994	10.617	-	344
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			6.666				6.758		92

Ocak-Mart 2024 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısı toplam 344 kişi artmıştır. Müşteri temsilcisi sayısı 311 kişi, yönetici sayısı 68 kişi artarken destek hizmeti veren personel sayısı 35 kişi azalmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan outsource müşteri temsilcisi sayısı ise 92 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ocak-Mart 2024 döneminde yüzde 10'dur. Bunun yüzde 3'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 74, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 58'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 28, destek hizmeti veren personelde 35 ve yöneticilerde 36 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 41'i İstanbul ve İzmit'te görev yapmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının 209'u Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 562'dir.

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

1.2. Çalışanların yüzde 65'i üniversite mezunudur.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 8'i lise, yüzde 27'si ön lisans, yüzde 62'si lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 92'sini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran yöneticilerde yüzde 96, destek hizmeti veren personelde yüzde 92'dir.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2023					Mart 2024				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	680	2.391	5.150	138	8.359	709	2.534	5.281	146	8.670
Destek hizmeti veren personel sayısı	82	212	567	61	922	72	199	560	56	887
Yönetici sayısı	37	165	706	84	992	42	179	756	83	1.060
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	799	2.768	6.423	283	10.273	823	2.912	6.597	285	10.617

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 114 milyon çağrı almış ve çağrılarının yüzde 97'sini cevaplandırmışlardır.

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 9 milyon adet (yüzde 7) azalarak yaklaşık 114 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ekim-Aralık 2023	Ocak-Mart 2024
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	123.0	114.3
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	63.5	62.5
Karşılama oranı (yüzde)	96	97
Ortalama konuşma süresi (saniye)	194	194
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18.9	22.5
Ulaşma oranı (yüzde)	54	51
Ortalama konuşma süresi (saniye)	209	179
Gelen e-posta sayısı (bin)	233.1	223.6
Gelen faks sayısı (bin)	1.1	0.8
Chat sayısı (bin)	4.160.7	4.324.2
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	76.5	77.2
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	3.393	4.029
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	161.7	146.2

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 4 milyon adet (yüzde 19) artarak 23 milyon olarak gerçekleşmiştir.

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 224 bin adet, faks sayısı 847 adet, chat sayısı ise 4 milyon 324 bin adet olmuştur.

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

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla gelen çağrıların yüzde 45'i sesli yanıt sistemi, yüzde 55'i ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Çağrı merkezlerine gelen çağrılarda çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 27 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 124 saniye olmuştur.

Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 51, ortalama konuşma süresi ise 179 saniye olarak gerçekleşmiştir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ocak-Mart 2024 itibarıyla çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.908 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 25 adet, giden çağrıda 31 adettir. Hem gelen hem giden çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 16 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 254 saat, giden çağrıda 134 saattir.

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

2.4. Finansal İşlemler²

Ocak-Mart 2024 dönemi itibarıyla, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,6 milyon adet, hacmi ise 42,3 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Aralık 2023				Mart 2024				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6,129	2,230	8,359	27	6,393	2,277	8,670	28	311
Destek hizmeti veren	640	282	922	35	613	274	887	35	-35
Yönetici sayısı	565	427	992	36	617	443	1,060	36	68
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7,334	2,939	10,273	-	7,623	2,994	10,617	-	344
Outsource	-	-	6,666	-	-	-	6,758	-	92

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Aralık 2023		Mart 2024	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4,263	41	4,315	41
Diğer iller	6,010	59	6,302	59
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	10,273	100	10,617	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Aralık 2023					Mart 2024				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	680	2,391	5,150	138	8,359	709	2,534	5,281	146	8,670
Destek hizmeti veren personel sayısı	82	212	567	61	922	72	199	560	56	887
Yönetici sayısı	37	165	706	84	992	42	179	756	83	1,060
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	799	2,768	6,423	283	10,273	823	2,912	6,597	285	10,617

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Aralık 2023	Mart 2024
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	123.0	114.3
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	63.5	62.5
Karşılama oranı (yüzde)	96	97
Ortalama konuşma süresi (saniye)	194	194
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18.9	22.5
Ulaşma oranı (yüzde)	54	51
Ortalama konuşma süresi (saniye)	209	179
Gelen e-posta sayısı (bin)	233.1	223.6
Gelen faks sayısı (bin)	1.1	0.8
Chat sayısı (bin)	4,160.7	4,324.2
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	76.5	77.2
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	3,393	4,029
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	161.7	146.2

Finansal İşlemler

	Aralık 2023	Mart 2024
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2.7	2.6
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	36	42

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

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Topulaştırılmış, 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	
Mart 2023	153	41	7,422	932	8,548	926	865	111	10,450
Haziran 2023	141	39	7,325	959	8,464	935	879	107	10,385
Eylül 2023	159	37	7,171	944	8,311	922	885	104	10,222
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

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	
448	76	167	26	8%
611	79	246	49	12%
516	64	182	35	10%
513	55	204	18	9%
548	61	240	24	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6,477
6,504
6,328
6,666
6,758

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					
Mart 2023	6,231	2,317	653	273	552	424	7,436	3,014	27	34	35
Haziran 2023	6,175	2,289	640	295	558	428	7,373	3,012	27	34	35
Eylül 2023	6,092	2,219	643	279	560	429	7,295	2,927	27	34	35
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

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 2023	744	2,351	5,310	143	72	227	566	61	46	181	669	80	862	2,759	6,545	284
Haziran 2023	737	2,386	5,206	135	96	217	564	58	42	172	696	76	875	2,775	6,466	269
Eylül 2023	667	2,357	5,157	130	83	220	558	61	36	167	709	77	786	2,744	6,424	268
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

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 2023	3,446	5,102	771	155	556	420	4,773	5,677	137	29	76	242	287	75	160	522
Haziran 2023	3,242	5,222	773	162	557	429	4,572	5,813	119	29	157	305	281	93	147	521
Eylül 2023	3,082	5,229	762	160	557	432	4,401	5,821	115	26	71	212	344	96	156	596
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

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri											
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası 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)	
Mart 2023	52,002,236	56,871,972	108,874,208	1,774,414	97%	195	4	2	25	131	30,426,350	
Haziran 2023	55,715,882	58,899,193	114,615,075	2,127,748	96%	194	4	2	30	136	31,092,566	
Eylül 2023	56,167,619	60,502,600	116,670,219	1,874,328	97%	193	4	2	26	130	31,358,700	
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	

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Mart 2023	19	21	17	10	20	16	10	7	7	5	16	10	6	9	4	19
Haziran 2023	19	21	17	10	20	16	11	7	7	6	16	10	6	9	3	19
Eylül 2023	19	21	17	10	19	16	11	7	7	6	16	10	6	9	3	19
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

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
Mart 2023	3	3	1	8	4	2	15	7	14	11	7	12	9	4	4	3
Haziran 2023	3	3	1	8	4	2	15	7	14	10	7	12	9	4	4	3
Eylül 2023	3	3	1	8	4	2	15	7	14	10	7	12	9	4	4	3
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

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2023	6,964,206	571,199	349	1,649,950	9,185,704	7,145,463	902,713	194	741,125	8,789,495	14,109,669	1,473,912	543	2,391,075	17,975,199
Haziran 2023	6,689,098	731,213	660	1,760,886	9,181,857	7,645,988	1,082,044	359	905,536	9,633,927	14,335,086	1,813,257	1,019	2,666,422	18,815,784
Eylül 2023	6,383,268	762,083	489	2,379,645	9,525,485	6,858,415	553,807	270	1,329,447	8,741,939	13,241,683	1,315,890	759	3,709,092	18,267,424
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

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
Mart 2023	49%	39%	64%	69%	51%	143	231	49	186	156
Haziran 2023	47%	40%	65%	66%	49%	173	201	46	174	175
Eylül 2023	48%	58%	64%	64%	52%	163	148	42	194	170
Aralık 2023	52%	46%	68%	67%	54%	173	154	68	333	209
Mart 2024	50%	47%	66%	57%	51%	163	161	41	234	179

Eposta-Faks-Diğer					
Gelen e-posta sayısı	Gelen faks sayısı	Chat sayısı	IVN (IVR Dialer) sayısı	Görüntülü çağrı sayısı	Diğer seçenekler (chat / co-browsing ..vb)
244,397	1,450	3,026,381	53,290,857	2,882,320	191,015
262,875	1,558	3,272,205	64,686,435	3,004,402	168,770
280,119	1,477	3,606,921	72,297,123	3,265,222	200,243
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

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2023	6	6	14	10	10	11	5	12	8	7
Haziran 2023	6	6	15	10	9	10	6	12	8	7
Eylül 2023	6	6	14	10	9	11	5	12	7	6
Aralık 2023	6	6	14	9	9	11	6	12	7	6
Mart 2024	7	7	14	9	9	11	6	12	7	6

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2023	10	11	14	10	11	9	8	12	7	7
Haziran 2023	10	11	13	9	11	8	7	13	7	7
Eylül 2023	10	11	14	9	11	9	8	12	8	7
Aralık 2023	10	11	14	9	11	9	8	12	8	7
Mart 2024	10	11	14	9	11	10	8	13	9	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*
(Toplaştırılmış, 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 eğitimi 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 eğitimi süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 2023	7,693	20	16	186	41	50	1,377	29	15	108	40	50
Haziran 2023	7,592	21	16	183	41	50	1,381	27	15	118	40	50
Eylül 2023	7,566	23	16	204	41	50	1,373	31	15	116	40	50
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

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
Mart 2023	2,666,992	26,058,672
Haziran 2023	2,538,537	29,477,183
Eylül 2023	2,448,027	30,920,887
Aralık 2023	2,704,608	35,752,855
Mart 2024	2,594,305	42,349,954

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

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

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

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi 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	
Mart 2023	140	41	6,890	859	7,930	836	811	102	9,679
Haziran 2023	141	39	6,890	892	7,962	843	828	98	9,731
Eylül 2023	159	37	6,736	884	7,816	833	836	95	9,580
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

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	
413	68	151	23	8%
531	72	235	48	11%
477	61	170	35	10%
467	55	185	15	9%
508	60	230	20	10%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
5,761
5,830
5,660
6,028
6,028

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 2023	5,784	2,146	607	229	517	396	6,908	2,771	28	35	34
Haziran 2023	5,812	2,150	587	256	525	401	6,924	2,807	28	35	34
Eylül 2023	5,728	2,088	593	240	529	402	6,850	2,730	28	34	33
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

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 2023	691	2,188	4,918	133	63	209	514	50	45	170	624	74	799	2,567	6,056	257
Haziran 2023	691	2,247	4,895	129	87	197	510	49	42	162	653	69	820	2,606	6,058	247
Eylül 2023	624	2,230	4,838	124	74	200	509	50	36	157	668	70	734	2,587	6,015	244
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

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 2023	3,075	4,855	701	135	511	402	4,287	5,392	114	26	68	208	239	64	146	449
Haziran 2023	2,945	5,017	709	134	515	411	4,169	5,562	102	26	150	278	241	82	134	457
Eylül 2023	2,785	5,031	700	133	516	415	4,001	5,579	98	23	63	184	296	84	143	523
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

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Mart 2023	49,963,802	53,855,928	103,819,730	1,689,306	97%	191	4	2	25	130	27,722,869
Haziran 2023	53,567,517	55,810,651	109,378,168	2,022,412	96%	190	4	2	31	136	28,387,750
Eylül 2023	53,958,760	57,374,819	111,333,579	1,768,882	97%	188	4	2	27	129	28,608,082
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

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

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

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
Mart 2023	6,300,455	530,944	349	1,579,985	8,411,733	6,731,533	883,531	194	682,319	8,297,577	13,031,988	1,414,475	543	2,262,304	16,709,310
Haziran 2023	5,955,743	689,148	660	1,655,908	8,301,459	7,155,870	1,066,531	359	859,149	9,081,909	13,111,613	1,755,679	1,019	2,515,057	17,383,368
Eylül 2023	5,660,254	727,882	489	2,276,012	8,664,637	6,431,639	535,794	270	1,285,422	8,253,125	12,091,893	1,263,676	759	3,561,434	16,917,762
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

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
Mart 2023	48%	38%	64%	70%	50%	146	243	49	188	160
Haziran 2023	45%	39%	65%	66%	48%	181	208	46	177	182
Eylül 2023	47%	58%	64%	64%	51%	171	151	42	198	176
Aralık 2023	52%	46%	68%	66%	54%	177	157	68	342	336
Mart 2024	50%	47%	66%	56%	51%	165	165	41	238	254

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)
171,241	1,117	2,862,289	52,467,162	2,635,060	393
172,911	1,259	2,999,410	63,792,663	2,657,770	504
167,502	1,271	3,224,818	71,262,365	2,877,658	435
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

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
Mart 2023	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Haziran 2023	4	4	8	5	7	6	3	6	3	3
Eylül 2023	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Aralık 2023	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3
Mart 2024	4	4	7	5	7	6	3	6	3	3

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2023	7	7	9	5	8	5	6	7	4	5
Haziran 2023	7	7	8	5	8	4	6	7	4	5
Eylül 2023	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Aralık 2023	7	7	9	5	8	5	6	7	5	5
Mart 2024	7	7	9	5	8	6	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 başına 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 başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	
Mart 2023	6,902	21	16	197	41	51	1,151	31	16	85	44	47
Haziran 2023	6,811	21	16	198	41	51	1,157	28	15	104	44	47
Eylül 2023	6,791	23	16	250	41	51	1,156	32	15	100	44	47
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

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Mart 2023	2,416,888	22,354,382
Haziran 2023	2,311,532	26,457,448
Eylül 2023	2,193,286	27,026,126
Aralık 2023	2,440,327	30,203,380
Mart 2024	2,320,435	34,570,224

* 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	
Mart 2023	13	0	456	66	535	71	42	7	655
Haziran 2023	0	0	320	54	374	73	33	6	486
Eylül 2023	0	0	323	45	368	70	32	6	476
Aralık 2023	0	0	348	46	394	71	38	7	510
Mart 2024	7	0	259	36	302	71	30	6	409

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
32	8	14	2	10%
58	4	7	0	18%
24	3	10	0	10%
41	0	16	3	15%
34	1	8	4	16%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
301
261
245
267
246

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 2023	395	140	38	33	30	19	463	192	28	33	33
Haziran 2023	295	79	45	28	24	15	364	122	28	33	33
Eylül 2023	291	77	42	28	23	15	356	120	28	33	34
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

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 2023	45	142	342	6	6	16	39	10	1	11	33	4	52	169	414	20
Haziran 2023	26	115	231	2	5	18	42	8	0	8	27	4	31	141	300	14
Eylül 2023	23	102	241	2	5	18	37	10	0	9	25	4	28	129	303	16
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

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 2023	304	231	52	19	32	17	388	267	12	0	3	15	29	10	10	49
Haziran 2023	188	186	46	27	22	17	256	230	5	0	1	6	16	10	6	32
Eylül 2023	189	179	44	26	22	16	255	221	5	0	1	6	16	10	6	32
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

* 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)
Mart 2023	1,473,760	1,679,047	3,152,807	33,315	98%	242	3	2	14	108	2,215,282
Haziran 2023	1,315,044	1,634,646	2,949,690	41,842	97%	238	3	2	17	127	2,155,517
Eylül 2023	1,276,065	1,542,186	2,818,251	37,372	98%	233	3	2	14	125	2,147,799
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

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

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 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
Mart 2023	635,113	0	0	15,795	650,908	386,303	0	0	14,509	400,812	1,021,416	0	0	30,304	1,051,720
Haziran 2023	654,283	0	0	0	654,283	417,710	0	0	0	417,710	1,071,993	0	0	0	1,071,993
Eylül 2023	604,420	0	0	0	604,420	329,520	0	0	0	329,520	933,940	0	0	0	933,940
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

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
Mart 2023	62%	-	-	52%	62%	106	-	-	166	107
Haziran 2023	61%	-	-	-	61%	108	-	-	-	108
Eylül 2023	65%	-	-	-	65%	93	-	-	-	93
Aralık 2023	63%	-	-	-	63%	129	-	-	-	221
Mart 2024	64%	-	-	-	64%	134	-	-	-	235

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)
175	0	27,418	381,604	228,029	0
0	0	37,147	464,900	249,233	0
0	0	44,198	532,344	267,433	0
219	0	39,572	618,439	405,335	0
0	0	23,576	618,780	248,142	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
Mart 2023	1	1	5	4	3	4	2	5	4	3
Haziran 2023	1	1	4	3	2	2	3	4	3	3
Eylül 2023	1	1	4	3	2	3	2	4	2	2
Aralık 2023	1	1	5	3	2	4	3	5	3	2
Mart 2024	2	2	4	2	2	3	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
Mart 2023	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Haziran 2023	0	0	2	1	2	2	0	2	1	1
Eylül 2023	0	0	2	1	2	2	0	2	1	1
Aralık 2023	0	1	3	2	2	3	0	3	2	1
Mart 2024	0	0	2	1	2	2	0	3	1	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) (4 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 2023	632	9	15	171	38	48	95	8	12	60	34	56
Haziran 2023	598	8	15	143	38	47	85	6	13	60	35	55
Eylül 2023	594	8	15	143	38	47	78	6	13	60	35	55
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

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem adedi	Toplam İşlem hacmi (Bin TL)
Mart 2023	195,248	2,838,023
Haziran 2023	167,234	1,551,735
Eylül 2023	183,232	2,021,488
Aralık 2023	197,927	3,777,028
Mart 2024	184,076	3,268,765

* 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) (7 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Mart 2023	0	0	76	7	83	19	12	2	116
Haziran 2023	0	0	115	13	128	19	18	3	168
Eylül 2023	0	0	112	15	127	19	17	3	166
Aralık 2023	0	0	72	24	96	20	13	5	134
Mart 2024	0	0	107	36	143	18	18	7	186

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
3	0	2	1	7%
22	3	4	1	23%
15	0	2	0	13%
5	0	3	0	8%
6	0	2	0	6%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
415
413
423
371
484

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Mart 2023	52	31	8	11	5	9	65	51	25	34	38
Haziran 2023	68	60	8	11	9	12	85	83	26	34	39
Eylül 2023	73	54	8	11	8	12	89	77	26	34	39
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

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Mart 2023	8	21	50	4	3	2	13	1	0	0	12	2	11	23	75	7
Haziran 2023	20	24	80	4	4	2	12	1	0	2	16	3	24	28	108	8
Eylül 2023	20	25	78	4	4	2	12	1	0	1	16	3	24	28	106	8
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

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Mart 2023	67	16	18	1	13	1	98	18	11	3	5	19	19	1	4	24
Haziran 2023	109	19	18	1	20	1	147	21	12	3	6	21	24	1	7	32
Eylül 2023	108	19	18	1	19	1	145	21	12	3	7	22	32	2	7	41
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

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası 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)
Mart 2023	564,674	1,336,997	1,901,671	51,793	96%	297	3	3	22	169	488,199
Haziran 2023	833,321	1,453,896	2,287,217	63,494	96%	291	3	4	22	153	549,299
Eylül 2023	932,794	1,585,595	2,518,389	68,074	96%	286	3	3	24	148	602,819
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

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

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

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Mart 2023	28,638	40,255	0	54,170	123,063	27,627	19,182	0	44,297	91,106	56,265	59,437	0	98,467	214,169
Haziran 2023	79,072	42,065	0	104,978	226,115	72,408	15,513	0	46,387	134,308	151,480	57,578	0	151,365	360,423
Eylül 2023	118,594	34,201	0	103,633	256,428	97,256	18,013	0	44,025	159,294	215,850	52,214	0	147,658	415,722
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

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
Mart 2023	51%	68%	-	55%	57%	160	79	-	127	119
Haziran 2023	52%	73%	-	69%	63%	134	80	-	119	117
Eylül 2023	55%	66%	-	70%	62%	137	83	-	116	122
Aralık 2023	50%	56%	-	67%	58%	127	86	-	121	294
Mart 2024	47%	62%	-	67%	54%	99	67	-	117	163

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)
72,981	333	136,674	442,091	19,231	190,622
89,964	299	235,648	428,872	97,399	168,266
112,617	206	337,905	502,414	120,131	199,808
72,578	179	327,612	297,320	45,569	161,201
102,628	308	341,934	261,818	161,515	145,794

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

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Mart 2023	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1
Haziran 2023	3	4	3	3	1	2	1	4	2	1
Eylül 2023	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1
Aralık 2023	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1
Mart 2024	3	4	3	3	1	2	2	3	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) (7 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Mart 2023	159	40	14	180	42	50	131	46	2	186	41	49
Haziran 2023	183	30	13	184	41	50	139	33	4	186	39	51
Eylül 2023	181	44	13	173	41	50	139	37	4	186	39	51
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

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
Mart 2023	54,856	866,267
Haziran 2023	59,771	1,468,000
Eylül 2023	71,509	1,873,273
Aralık 2023	66,354	1,772,447
Mart 2024	89,794	4,510,965

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

Açıklamalar

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri*

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

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

* Ortalama içeren formüllerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Cinsiyet : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

2. Öğrenim Durumu : Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

3. Coğrafi Durum : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.

4. Yaş ortalaması : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.

SPK lisansı olanlar : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.

Yabancı dili olanlar : İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

C. Çağrı Merkezi Özellikleri*

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

* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

Gelen Çağrı Özellikleri

1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı : IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandone olanlar dahil edilmemiştir.

2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı : MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) çağrılarının 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 Çağruları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

10. Ulaşılan müşteri sayısı : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.
11. Ulaşılamayan müşteri sayısı: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.
Ulaşma Oranı (%) = ulaşılan müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı*100
12. Eposta-Faks-Diğer : ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

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

Hizmet Tipi

13. Gelen e-posta sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı
14. Gelen faks sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı
15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı
16. IVN (IVR Dialer) Sayısı : Çağrı Merkezinden müşteriye doğru yapılan her türlü IVN aramaları sayısı
17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı
18. Diğer Seçeneklerin Sayısı : Geri arama isteği, co-browse vb diğer çağrılarının sayısı

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

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/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.