

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Haziran 2024

Rapor Kodu: DT23

Ağustos 2024



Çağrı Merkezi İstatistikleri¹ Haziran 2024

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

1. Çağrı Merkezi Çalışanları

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 10 bin 567 kişidir.

Haziran 2024 itibarıyla, çağrı merkezi çalışan sayısı 10 bin 567 kişidir. Bu rakamın 8 bin 600'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 924 ve yönetici sayısı 1.043 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 6 bin 333 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2024				Haziran 2024				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	6.393	2.277	8.670	28	6.309	2.291	8.600	28	-70
Destek hizmeti veren personel sayısı	613	274	887	35	636	288	924	35	37
Yönetici sayısı	617	443	1.060	36	590	453	1.043	36	-17
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7.623	2.994	10.617	-	7.535	3.032	10.567	-	-50
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			6.758				6.333		-425

Nisan-Haziran 2024 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısı toplam 50 kişi azalmıştır. Müşteri temsilcisi sayısı 70 kişi, yönetici sayısı 17 kişi azalırken destek hizmeti veren personel sayısı 37 kişi artmıştır. Çağrı merkezlerinde çalışan outsource müşteri temsilcisi sayısı ise 425 kişi azalmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Nisan-Haziran 2024 döneminde yüzde 11'dir. Bunun yüzde 4'ü banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 28, destek hizmeti veren personelde 35 ve yöneticilerde 36 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 40'ı İstanbul ve İzmit'te görev yapmaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının 201'i Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olan kişi sayısı 599'dur.

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 91'ini yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran yöneticilerde yüzde 96, destek hizmeti veren personelde yüzde 93'tür.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2024					Haziran 2024				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	709	2.534	5.281	146	8.670	733	2.517	5.195	155	8.600
Destek hizmeti veren personel sayısı	72	199	560	56	887	69	200	598	57	924
Yönetici sayısı	42	179	756	83	1.060	41	171	743	88	1.043
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	823	2.912	6.597	285	10.617	843	2.888	6.536	300	10.567

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda yaklaşık 104 milyon çağrı almış ve çağrılarının yüzde 96'sını cevaplandırmışlardır.

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 10 milyon adet (yüzde 9) azalarak yaklaşık 104 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Ocak-Mart 2024	Nisan-Haziran 2024
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	114.3	104.2
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	62.5	56.3
Karşılama oranı (yüzde)	97	96
Ortalama konuşma süresi (saniye)	194	194
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	22.5	23.0
Ulaşma oranı (yüzde)	51	49
Ortalama konuşma süresi (saniye)	179	180
Gelen e-posta sayısı (bin)	223.6	169.4
Gelen faks sayısı (bin)	0.8	0.5
Chat sayısı (bin)	4.324,2	3.416,9
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	77.2	72.2
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	4.029	3.136
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	146.2	121.4

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 500 bin adet artarak 23 milyon olarak gerçekleşmiştir.

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

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla gelen çağrıların yüzde 46'sı sesli yanıt sistemi, yüzde 54'ü ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Çağrı merkezlerine gelen çağrılarda çağrı sonrası toparlanma süresi 3 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 35 saniye, ortalama çağrı kaçırma süresi 130 saniye olmuştur.

Aynı dönem itibarıyla giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 49, ortalama konuşma süresi ise 180 saniye olarak gerçekleşmiştir.

2.3. Diğer İstatistikler

Nisan-Haziran 2024 itibarıyla çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.772 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 202 saat, giden çağrıda 125 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 41 dakika, yemek molası süresi ise 49 dakika iken, bu rakamlar giden çağrıda çalışan müşteri temsilcisi için 41 ve 50 dakikadır.

2.4. Finansal İşlemler²

Ocak-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,3 milyon adet, hacmi ise 40 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 19 banka verisidir.

Özet Tablolar

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Mart 2024				Haziran 2024				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	6.393	2.277	8.670	28	6.309	2.291	8.600	28	-70
Destek hizmeti veren	613	274	887	35	636	288	924	35	37
Yönetici sayısı	617	443	1.060	36	590	453	1.043	36	-17
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	7.623	2.994	10.617	-	7.535	3.032	10.567	-	-50
Outsource	-	-	6.758	-	-	-	6.333	-	-425

Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Mart 2024		Haziran 2024	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4.315	41	4.214	40
Diğer iller	6.302	59	6.353	60
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	10.617	100	10.567	100

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Mart 2024					Haziran 2024				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	709	2.534	5.281	146	8.670	733	2.517	5.195	155	8.600
Destek hizmeti veren personel sayısı	72	199	560	56	887	69	200	598	57	924
Yönetici sayısı	42	179	756	83	1.060	41	171	743	88	1.043
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	823	2.912	6.597	285	10.617	843	2.888	6.536	300	10.567

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Mart 2024	Haziran 2024
Gelen çağrı (Inbound)		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	114,3	104,2
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	62,5	56,3
Karşılama oranı (yüzde)	97	96
Ortalama konuşma süresi (saniye)	194	194
Giden çağrı (Outbound)		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	22,5	23,0
Ulaşma oranı (yüzde)	51	49
Ortalama konuşma süresi (saniye)	179	180
Gelen e-posta sayısı (bin)	223,6	169,4
Gelen faks sayısı (bin)	0,8	0,5
Chat sayısı (bin)	4.324,2	3.416,9
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	77,2	72,2
Görüntülü çağrı sayısı (bin)	4.029	3.136
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.)	146,2	121,4

Finansal İşlemler

	Mart 2024	Haziran 2024
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2,6	2,3
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	42	40

* 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*
(Toplaştırılmış, 21 banka)

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Haziran 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
Haziran 2024	222	51	7.473	854	8.600	924	939	104	10.567

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	
611	79	246	49	12%
516	64	182	35	10%
513	55	204	18	9%
548	61	240	24	10%
560	67	296	17	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
6.504
6.328
6.666
6.758
6.333

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					
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
Haziran 2024	6.309	2.291	636	288	590	453	7.535	3.032	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
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
Haziran 2024	733	2.517	5.195	155	69	200	598	57	41	171	743	88	843	2.888	6.536	300

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Haziran 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
Haziran 2024	2.880	5.720	757	167	577	466	4.214	6.353	105	27	69	201	334	112	153	599

* 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)	
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	
Haziran 2024	47.835.358	56.325.229	104.160.587	2.398.602	96%	194	3	2	35	130	30.595.789	

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 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
Haziran 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
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
Haziran 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
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
Haziran 2024	8.271.083	768.371	566	2.197.355	11.237.375	9.337.665	971.733	332	1.490.363	11.800.093	17.608.748	1.740.104	898	3.687.718	23.037.468

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 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
Haziran 2024	47%	44%	63%	60%	49%	166	184	78	233	180

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)
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
169.402	521	3.416.855	72.168.159	3.135.890	121.370

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)										
	Inhouse										
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre	
Haziran 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	
Haziran 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	
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	
Haziran 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*
(Toplulaştırılmış, 21 banka)

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Haziran 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
Haziran 2024	7.439	25	16	202	41	49	1.333	31	16	125	41	50

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi***	Toplam işlem hacmi (Bin TL)***
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
Haziran 2024	2.258.210	40.118.119

* 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 rakamlar, 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	
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
Haziran 2024	216	51	7.102	776	8.145	836	892	89	9.962

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	
531	72	235	48	11%
477	61	170	35	10%
467	55	185	15	9%
508	60	230	20	10%
523	64	290	13	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
5.830
5.660
6.028
6.028
5.671

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Haziran 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
Haziran 2024	5.975	2.170	589	247	561	420	7.125	2.837	28	34	34

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Haziran 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
Haziran 2024	700	2.402	4.896	147	62	187	536	51	39	164	696	82	801	2.753	6.128	280

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Haziran 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
Haziran 2024	2.667	5.478	703	133	540	441	3.910	6.052	95	24	60	179	289	101	140	530

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Haziran 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
Haziran 2024	46.173.496	53.728.230	99.901.726	2.283.015	96%	191	3	2	35	130	28.104.162

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
	Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı
Haziran 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
Haziran 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
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
Haziran 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
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
Haziran 2024	7.737.979	736.495	566	2.111.610	10.586.650	8.862.866	953.996	332	1.441.329	11.258.523	16.600.845	1.690.491	898	3.552.939	21.845.173

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 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
Haziran 2024	47%	44%	63%	59%	48%	168	188	78	238	219

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)
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
88.921	442	3.060.690	71.431.846	2.706.865	302

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Inhouse									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 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
Haziran 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
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
Haziran 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	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Haziran 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
Haziran 2024	6.896	25	16	229	42	48	1.164	32	16	121	52	40

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
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
Haziran 2024	2.035.921	32.503.629

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

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

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

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

A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
Haziran 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
Haziran 2024	0	0	265	46	311	55	31	9	406

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	
58	4	7	0	18%
24	3	10	0	10%
41	0	16	3	15%
34	1	8	4	16%
30	3	1	0	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
261
245
267
246
289

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Haziran 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
Haziran 2024	221	90	31	24	22	18	274	132	28	34	33

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
Haziran 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
Haziran 2024	16	85	205	5	6	7	36	6	2	5	28	5	24	97	269	16

Dönem	Coğrafi Durumuna Göre								SPK Lisansı Olanlar				Yabancı Dili Olanlar			
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam	Müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı	Toplam
	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller	İstanbul ve İzmit	Diğer iller								
Haziran 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
Haziran 2024	163	148	28	27	24	16	215	191	4	0	4	8	21	7	7	35

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Haziran 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
Haziran 2024	794.779	1.283.507	2.078.286	47.787	96%	248	4	2	24	116	2.019.725

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Aynı Hattan															
Bankacılık hizmetleri	Kart hizmetleri	Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb)	Hisse senedi hizmetleri	İngilizce hizmet	Çapraz satış	Platin / VIP / Özel bankacılık hattı	Sigorta / BES hattı	ATM-POS destek hattı	Şube destek hattı	Müşteri memnuniyet/Şi kayet hattı	Yatırım hattı	Kobi/İşletme bankacılığı hattı	Kurumsal bankacılık	Mortgage hattı	İnternet bankacılığı destek hattı	
Haziran 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
Haziran 2024	4	4	4	1	4	4	3	1	2	3	3	4	1	2	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	
Haziran 2023	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	0	2	
Eylül 2023	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	0	2	
Aralık 2023	1	1	1	2	1	1	4	0	1	3	2	3	0	0	1	
Mart 2024	1	1	1	1	1	1	3	0	1	2	2	0	0	0	1	
Haziran 2024	1	1	1	1	1	1	3	0	1	2	1	2	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
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
Haziran 2024	468.154	0	0	0	468.154	410.182	0	0	0	410.182	878.336	0	0	0	878.336

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 2023	61%	-	-	-	61%	108	-	-	-	108
Eylül 2023	65%	-	-	-	65%	93	-	-	-	93
Aralık 2023	63%	-	-	-	63%	129	-	-	-	221
Mart 2024	64%	-	-	-	64%	134	-	-	-	235
Haziran 2024	53%	-	-	-	53%	144	-	-	-	164

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)
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
299	0	59.281	469.662	367.375	0

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

Dönem	Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı)									
	Outsource / Banka Diğer Birimleri									
	Kredi kartı tahsilat aramaları	Kredi tahsilat aramaları	Satış (kk, ekkart, sigorta vb)	Veri güncelleme	KK geri kazanım / iptalleri engelleme	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Haziran 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
Haziran 2024	0	1	3	1	1	2	0	4	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 başına değerlendiren 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 başına değerlendirilen çağrı adedi	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Haziran 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
Haziran 2024	329	17	13	168	38	49	34	20	11	69	34	60

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem adedi	Toplam İşlem hacmi (Bin TL)
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
Haziran 2024	115.356	4.517.131

* 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	
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
Haziran 2024	6	0	106	32	144	33	16	6	199

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	
22	3	4	1	23%
15	0	2	0	13%
5	0	3	0	8%
6	0	2	0	6%
7	0	5	4	11%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
413
423
371
484
373

B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri

Dönem	Cinsiyetlerine Göre								Yaş Ortalaması		
	Müşteri temsilcisi sayısı		Destek hizmeti veren personel sayısı		Yönetici sayısı		Toplam		Müşteri temsilcisi	Destek hizmeti veren personel	Yönetici
	K	E	K	E	K	E	K	E			
Haziran 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
Haziran 2024	113	31	16	17	7	15	136	63	28	36	41

Dönem	Öğrenim Gruplarına Göre															
	Müşteri temsilcisi sayısı				Destek hizmeti veren personel sayısı				Yönetici sayısı				Toplam			
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü
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
Haziran 2024	17	30	94	3	1	6	26	0	0	2	19	1	18	38	139	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								
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
Haziran 2024	50	94	26	7	13	9	89	110	6	3	5	14	24	4	6	34

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

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

C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

Dönem	Gelen Çağrı										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
Haziran 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
Haziran 2024	867.083	1.313.492	2.180.575	67.800	95%	235	3	3	28	174	471.902

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	
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
Haziran 2024	5	7	3	3	6	3	2	3	3	1	7	2	2	4	0	6

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

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

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam giden çağrı sayısı				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 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
Haziran 2024	64.950	31.876	0	85.745	182.571	64.617	17.737	0	49.034	131.388	129.567	49.613	0	134.779	313.959

Dönem	Dış Arama Özellikleri									
	Ulaşma oranı (%)					Ortalama konuşma süresi (saniye)				
	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam	Satış aramaları	Tahsilat çağrıları	ATM-POS izleme amaçlı çağrılar	Diğer operasyonel aramalar	Toplam
Haziran 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
Haziran 2024	50%	64%	-	64%	58%	129	81	-	118	327

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)
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
80.182	79	296.884	266.651	61.650	121.068

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

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

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

D. Diğer İstatistikler

Dönem	Diğer İstatistikler											
	Gelen Çağrı						Dış Arama					
	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi**	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)**	Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi koltuk sayısı	Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi	İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)	Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat)	Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika)	Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika)
Haziran 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
Haziran 2024	214	40	11	197	43	48	135	17	8	146	40	32

E. Finansal İşlemler

	Toplam işlem adedi	Toplam işlem hacmi (Bin TL)
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
Haziran 2024	106.933	3.097.358

* 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 toplamın 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 toplamın 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 toplamın 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) çağrıların toplamıdır.

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

3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı : Abandone olan çağrılar

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

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

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

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

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

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

9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) : Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat 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 sayıdır. 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 istatistikî 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.