

# Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Ocak 2023

Rapor Kodu: DT26

Şubat 2023

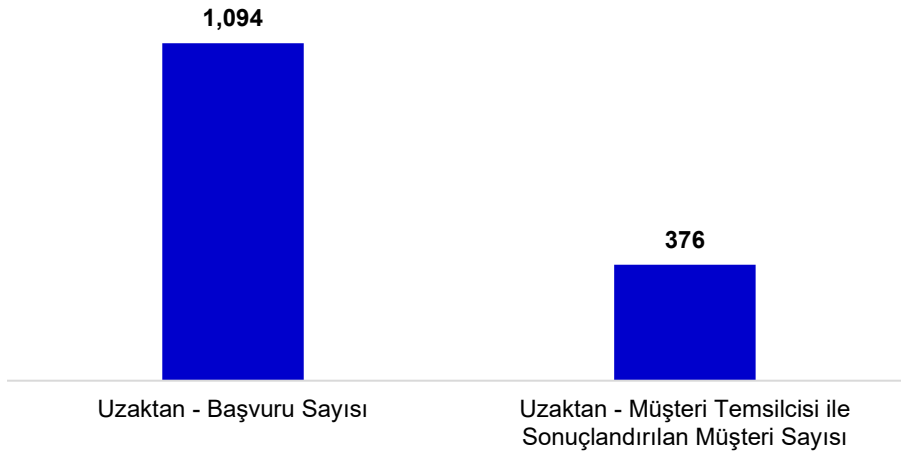


## Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi<sup>1</sup>

Ocak 2023

Mayıs 2021 döneminden itibaren aylık dönemlerde toplanan raporda yer alan tanımlar, bu hizmeti veren bankalar ile birlikte yapılan toplantılar neticesinde ve “Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik” çerçevesinde gözden geçirilmiş, yapılan değişikliklerin Ocak 2023 itibarıyla uygulanmasına karar verilmiştir. Önceki dönemlerle karşılaştırma yapılamaması nedeniyle aşağıda sadece Ocak 2023 dönemine ait müşteri sayılarına ilişkin istatistikî bilgi verilmiştir. Ocak 2023 dönemi itibarıyla bu hizmeti veren banka sayısı 17’dir.

### Uzaktan Müşteri Edinimi (Ocak 2023\*, Bin Kişi)



\*: Yapılan değişiklikler nedeniyle, önceki dönemlerle karşılaştırma yapılamamış ve Ocak 2023 ayı müşteri sayılarına ilişkin istatistikî bilgi verilmiştir. İlerleyen dönemlerde karşılaştırmalı bilgi sunulmasına devam edilecektir.

Ocak 2023 itibarıyla uzaktan başvuru sayısı yaklaşık **1 milyon 94 bin** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **376 bindir**.

Ocak 2023 dönemi itibarıyla toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı yaklaşık **848 bin** olmuştur.

### Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Ocak 2023
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	117
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	96
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	635
<b>Toplam</b>	<b>848</b>

<sup>1</sup>Veriler mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Verilere ilişkin tanımlar hakkında excel tablosundan bilgi edinilebilmektedir.

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

	Uzaktan - Başvuru Sayısı	Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı
Mayıs 2021	278,053	69,760
Haziran 2021	228,303	63,829
Temmuz 2021	234,948	61,092
Ağustos 2021	273,959	73,712
Eylül 2021	370,838	100,476
Ekim 2021	467,139	117,233
Kasım 2021	686,183	137,787
Aralık 2021	537,821	147,615
Ocak 2022	406,629	113,692
Şubat 2022	454,657	136,212
Mart 2022	733,258	244,015
Nisan 2022	1,409,652	331,771
Mayıs 2022	906,998	313,497
Haziran 2022	1,132,700	365,542
Temmuz 2022	742,869	247,234
Ağustos 2022	1,041,907	327,647
Eylül 2022	1,043,518	364,703
Ekim 2022	1,041,496	355,178
Kasım 2022	1,036,792	381,051
Aralık 2022	1,164,296	452,952
Ocak 2023'ten itibaren değişen yeni tanımlar ile...		
Ocak 2023**	1,094,500	376,164

\* Gerçek müşteri edinimleridir.

\*\* Ocak 2023 itibarıyla tanımlarda değişiklik olmuştur.

Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*
102,251	102,543	418,838
96,423	123,985	725,093
95,373	111,949	550,785
84,462	115,342	686,747
167,601	119,043	1,008,034
113,627	125,184	692,434
93,820	148,882	727,535
171,517	161,152	787,115
86,777	118,843	609,463
101,174	127,637	666,513
115,054	133,284	787,038
118,889	160,849	735,912
87,033	154,779	666,876
80,708	137,174	870,766
63,993	113,100	839,418
96,815	193,271	1,728,280
220,593	143,904	1,514,245
187,813	151,422	986,143
142,991	139,101	759,836
125,437	132,931	719,185
117,113	95,963	635,365

## ***Bilgi gönderen bankalar***

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Alternatifbank A.Ş.
- 3 Burganbank A.Ş.
- 4 Denizbank A.Ş.
- 5 Fibabanka A.Ş.
- 6 HSBC Bank A.Ş.
- 7 ING Bank A.Ş.
- 8 Odea Bank A.Ş.
- 9 QNB Finansbank A.Ş.
- 10 Şekerbank T.A.Ş.
- 11 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 12 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 13 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 17 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Tanımlar

### Aralık 2022 ve öncesi...

**Uzaktan - Başvuru Sayısı:** Yönetmelik (Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik) çerçevesinde, uzaktan edinim amacıyla ilgili dönem (ay) içerisinde sürece gelen potansiyel müşterilerin sayısı. (Mevcut banka müşterilerinin başvuruları dahil edilmemiştir. Tüm kimlik versiyonları (eski/yeni) dahildir.)

**Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik çerçevesinde uzaktan başvuru yapıp ilgili dönem (ay) içerisinde müşteri temsilcisi (ikinci onay dahil) ile sonuçlandırılan müşteri edinim sayısı

**Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** İlgili dönem (ay) içerisinde toplu müşteri edinimleri (örneğin: maaş, kurumlar ile anlaşma vb.)

**Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik dışında, online başvurusu alınan ve kurye hizmeti veya banka saha personeli ile kimlik tespiti yapılarak ilgili dönem (ay) içerisinde sonuçlandırılan müşteri edinim sayısı (kurye süreci tamamlanmış olanlar)

**Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** İlgili dönem (ay) içerisinde ve fiziken şube personeli ile müşterinin aynı ortamda olduğu müşteri edinim sayısı

### Ocak 2023 ve sonrası...

**Uzaktan - Başvuru Sayısı:** Yönetmelik (Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik) çerçevesinde, uzaktan edinim amacıyla ilgili dönem (ay) içerisinde sürece gelen potansiyel müşterilerin sayısı. (Mevcut banka müşterilerinin başvuruları dahil edilmemiştir. Yeni müşteriler için sadece mobil bankacılık uygulamaları üzerinden yeni kimlik ile yapılan başvuruları dahil edimiştir.)

**Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik çerçevesinde uzaktan başvuru yapıp ilgili dönem (ay) içerisinde müşteri edinim süreci uzaktan tamamlanmış olan, herhangi bir bilgi/belge eksikliği kalmamış müşteriler dahil edilmiştir.

**Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** İlgili dönem (ay) içerisinde toplu müşteri edinimleri (örneğin: maaş, kurumlar ile anlaşma vb.)

**Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik kapsamı ile sınırlı olmaksızın, online başvurusu alınan ve kurye hizmeti veya banka saha personeli ile kimlik tespiti yapılarak ilgili dönem (ay) içerisinde sonuçlandırılan müşteri edinim sayısı (kurye süreci tamamlanmış olanlar)

**Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** İlgili dönem (ay) içerisinde ve fiziken şube personeli ile müşterinin aynı ortamda olduğu müşteri edinim sayısı

#### **\*Raporun yayınlanma tarihi:**

İlgili ay sonunu takip eden ayın 2. haftası

---

Türkiye Bankalar Birliği üyesi mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının ilettikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir.

Türkiye Bankalar Birliği bu raporda 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.