

Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Aralık 2023

Rapor Kodu: DT26

Ocak 2024



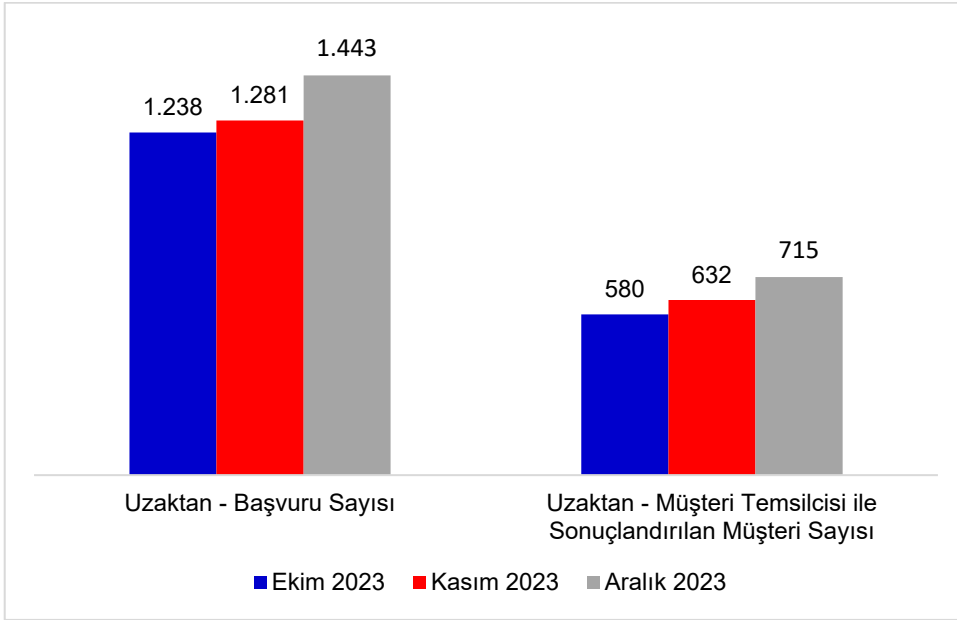
Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi¹

Aralık 2023

Aralık 2023 itibarıyla uzaktan-müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan başvuru sayısı şubeden sonuçlandırılan başvuru sayısını ilk defa geçmiştir.

Aralık 2023 dönemi itibarıyla uzaktan müşteri kabulü hizmeti veren banka sayısı 18'dir.²

Uzaktan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)



Aralık 2023 itibarıyla uzaktan başvuru sayısı yaklaşık **1,4 milyon** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **715 bindir**.

Aralık 2023 dönemi itibarıyla toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı 858 bin kişi olmuştur.

Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Ekim 2023	Kasım 2023	Aralık 2023	Aralık 2023 Aylık Değişme (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	74	175	77	-56
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	100	107	105	-2
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	871	754	676	-10
Toplam	1.045	1.036	858	-17

*Aralık 2023 itibarıyla toplu müşteri edinimlerindeki azalış, üniversite açılış döneminin tamamlanmasından kaynaklanmaktadır.

¹Veriler mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Verilere ilişkin tanımlar hakkında excel tablosundan bilgi edinilebilir.

²"Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik" çerçevesinde tanımlar gözden geçirilmiştir.

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	1.552.666	687.113
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
Şubat 2023	868.056	371.135
Mart 2023	1.398.946	630.258
Nisan 2023	1.552.666	687.113
Mayıs 2023	1.077.811	505.682
Haziran 2023	836.038	388.857
Temmuz 2023	920.848	430.958
Ağustos 2023	1.100.361	524.696
Eylül 2023	1.201.853	583.610
Ekim 2023	1.237.671	580.429
Kasım 2023***	1.281.070	632.038
Aralık 2023	1.443.224	715.057

* Gerçek müşteri edinimleridir.

** Ocak 2023 itibarıyla tanımlarda değişiklik olmuştur.

*** "Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı" bir banka tarafından revize edilmiştir.

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
128.646	125.671	747.097
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
121.432	116.410	587.209
180.735	148.445	837.675
128.646	126.160	747.097
109.374	123.794	861.857
65.699	81.732	709.689
52.326	95.627	766.148
68.510	90.980	901.410
202.954	97.553	1.058.051
74.159	99.943	871.106
174.898	107.058	754.008
77.175	105.188	675.724

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Alternatifbank A.Ş.
- 3 Anadolubank A.Ş.
- 4 Burganbank A.Ş.
- 5 Denizbank A.Ş.
- 6 Fibabanka A.Ş.
- 7 HSBC Bank A.Ş.
- 8 ING Bank A.Ş.
- 9 Odea Bank A.Ş.
- 10 QNB Finansbank A.Ş.
- 11 Şekerbank T.A.Ş.
- 12 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 13 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 18 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 istatistikî bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir.

Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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.