

# Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Temmuz 2024

Rapor Kodu: DT26

Ağustos 2024



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

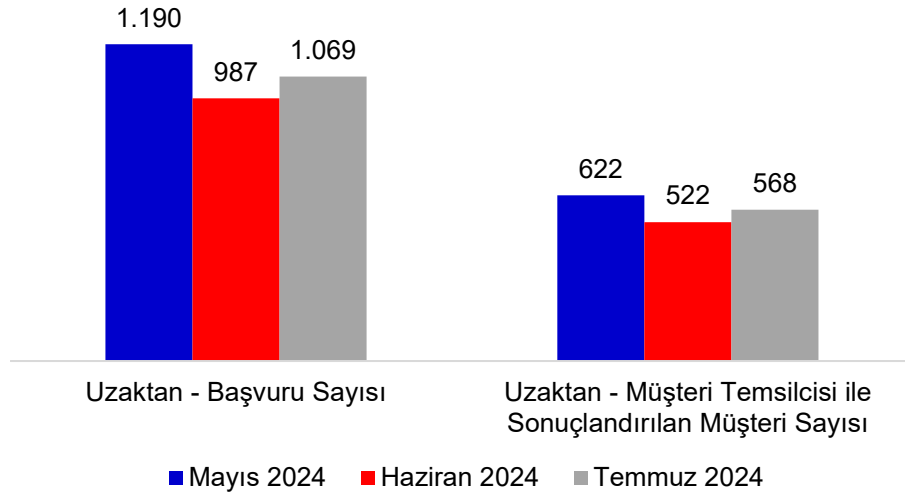
## Temmuz 2024

Temmuz 2024 itibarıyla uzaktan müşteri kabulü hizmeti veren banka sayısı 19'dur.

### 1. Uzaktan Gerçek Kişi Müşteri Edinimi

Temmuz 2024 itibarıyla uzaktan başvuru yoluyla edinilen gerçek kişi müşteri sayısı 1 milyon 69 bin olmuştur. Bu edinimlerden 568 bini müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılmıştır.

#### Uzaktan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)



Temmuz 2024 dönemi itibarıyla toplu edinim, kurye ile sonuçlandırılan ve şube kanallarından edinilen gerçek kişi müşteri sayısı 786 bin kişi olmuştur.

#### Diğer Kanallardan Gerçek Kişi Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

	Mayıs 2024	Haziran 2024	Temmuz 2024	Temmuz 2024 Aylık değişme (yüzde)*
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	100	63	71	13
Uzaktan Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	93	72	73	2
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	864	565	642	14
<b>Toplam</b>	<b>1.057</b>	<b>700</b>	<b>786</b>	<b>12</b>

\*Müşteri edinim verileri mevsimsel faktörler ve banka kampanyalarına bağlı olarak ay bazında oynaklık göstermektedir.

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

## **2. Uzaktan Gerçek Kişi Tacir Müşteri Edinimi<sup>2</sup>**

Temmuz 2024 itibarıyla uzaktan başvuru yoluyla edinilen gerçek kişi tacir müşteri sayısı 38 bin 231 olmuştur. Bu edinimlerden 16 bin 277'si müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılmıştır.

Temmuz 2024 dönemi itibarıyla uzaktan başvuru-kurye ile sonuçlandırılan ve şube kanallarından edinilen gerçek kişi tacir müşteri sayısı ise 49 bin 63 olmuştur.

## **3. Uzaktan Tüzel Kişi Müşteri Edinimi<sup>3</sup>**

Temmuz 2024 itibarıyla uzaktan başvuru yoluyla edinilen tüzel müşteri sayısı bin 464 olmuştur. Bu edinimlerden 721'i müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılmıştır.

Temmuz 2024 dönemi itibarıyla şube kanallarından edinilen tüzel kişi müşteri sayısı ise 24 bin 340 olmuştur.

<sup>2</sup> Uzaktan gerçek kişi tacir müşteri edinimi verisi, Temmuz 2024 itibarıyla toplanmaya başlanmıştır.

<sup>3</sup> Uzaktan tüzel kişi müşteri edinimi verisi, Temmuz 2024 itibarıyla toplanmaya başlanmıştır.

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Gerçek Kişiler

	Uzaktan - Başvuru Sayısı	Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Uzaktan Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*
Mayıs 2021	278.053	69.760	102.251	102.543	418.838
Haziran 2021	228.303	63.829	96.423	123.985	725.093
Temmuz 2021	234.948	61.092	95.373	111.949	550.785
Ağustos 2021	273.959	73.712	84.462	115.342	686.747
Eylül 2021	370.838	100.476	167.601	119.043	1.008.034
Ekim 2021	467.139	117.233	113.627	125.184	692.434
Kasım 2021	686.183	137.787	93.820	148.882	727.535
Aralık 2021	537.821	147.615	171.517	161.152	787.115
Ocak 2022	406.629	113.692	86.777	118.843	609.463
Şubat 2022	454.657	136.212	101.174	127.637	666.513
Mart 2022	733.258	244.015	115.054	133.284	787.038
Nisan 2022	1.552.666	687.113	128.646	125.671	747.097
Mayıs 2022	906.998	313.497	87.033	154.779	666.876
Haziran 2022	1.132.700	365.542	80.708	137.174	870.766
Temmuz 2022	742.869	247.234	63.993	113.100	839.418
Ağustos 2022	1.041.907	327.647	96.815	193.271	1.728.280
Eylül 2022	1.043.518	364.703	220.593	143.904	1.514.245
Ekim 2022	1.041.496	355.178	187.813	151.422	986.143
Kasım 2022	1.036.792	381.051	142.991	139.101	759.836
Aralık 2022	1.164.296	452.952	125.437	132.931	719.185
<i>Ocak 2023'ten itibaren değişen yeni tanımlar ile...</i>					
Ocak 2023**	1.094.500	376.164	117.113	95.963	635.365
Şubat 2023	868.056	371.135	121.432	116.410	587.209
Mart 2023	1.398.946	630.258	180.735	148.445	837.675
Nisan 2023	1.552.666	687.113	128.646	126.160	747.097
Mayıs 2023	1.077.811	505.682	109.374	123.794	861.857
Haziran 2023	836.038	388.857	65.699	81.732	709.689
Temmuz 2023	920.848	430.958	52.326	95.627	766.148
Ağustos 2023	1.100.361	524.696	68.510	90.980	901.410
Eylül 2023	1.201.853	583.610	202.954	97.553	1.058.051
Ekim 2023	1.237.671	580.429	74.159	99.943	871.106
Kasım 2023	1.281.070	632.038	174.898	107.058	754.008
Aralık 2023	1.443.224	715.057	77.175	105.188	675.724
Ocak 2024	1.262.598	634.499	69.388	91.944	641.955
Şubat 2024	1.403.989	742.883	102.156	98.319	680.877
Mart 2024	1.513.008	737.959	114.835	92.345	647.121
Nisan 2024	1.124.742	568.065	69.079	81.095	588.089
Mayıs 2024	1.190.238	622.324	99.830	92.921	864.364
Haziran 2024	986.859	522.015	62.918	71.728	565.823
Temmuz 2024	1.069.057	568.324	71.101	72.916	642.321

\* Gerçek müşteri edinimleridir.

\*\* Ocak 2023 itibarıyla tanımlarda değişiklik olmuştur.

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Gerçek Kişi Tacirler

	Uzaktan - Başvuru Sayısı	Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	Uzaktan Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*
Mayıs 2021	-	-	-	-
Haziran 2021	-	-	-	-
Temmuz 2021	-	-	-	-
Ağustos 2021	-	-	-	-
Eylül 2021	-	-	-	-
Ekim 2021	-	-	-	-
Kasım 2021	-	-	-	-
Aralık 2021	-	-	-	-
Ocak 2022	-	-	-	-
Şubat 2022	-	-	-	-
Mart 2022	-	-	-	-
Nisan 2022	-	-	-	-
Mayıs 2022	-	-	-	-
Haziran 2022	-	-	-	-
Temmuz 2022	-	-	-	-
Ağustos 2022	-	-	-	-
Eylül 2022	-	-	-	-
Ekim 2022	-	-	-	-
Kasım 2022	-	-	-	-
Aralık 2022	-	-	-	-
Ocak 2023'ten itibaren değişen yeni tanımlar ile...				
Ocak 2023	-	-	-	-
Şubat 2023	-	-	-	-
Mart 2023	-	-	-	-
Nisan 2023	-	-	-	-
Mayıs 2023	-	-	-	-
Haziran 2023	-	-	-	-
Temmuz 2023	-	-	-	-
Ağustos 2023	-	-	-	-
Eylül 2023	-	-	-	-
Ekim 2023	-	-	-	-
Kasım 2023	-	-	-	-
Aralık 2023	-	-	-	-
Ocak 2024	-	-	-	-
Şubat 2024	-	-	-	-
Mart 2024	-	-	-	-
Nisan 2024	-	-	-	-
Mayıs 2024	-	-	-	-
Haziran 2024	-	-	-	-
Temmuz 2024**	38.231	16.277	276	48.787

\* Gerçek kişi tacir müşteri edinimleridir.

\*\* Temmuz 2024 itibarıyla toplanmaya başlanmıştır.

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Tüzel Kişiler

	Uzaktan - Başvuru Sayısı	Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*
Mayıs 2021	-	-	-
Haziran 2021	-	-	-
Temmuz 2021	-	-	-
Ağustos 2021	-	-	-
Eylül 2021	-	-	-
Ekim 2021	-	-	-
Kasım 2021	-	-	-
Aralık 2021	-	-	-
Ocak 2022	-	-	-
Şubat 2022	-	-	-
Mart 2022	-	-	-
Nisan 2022	-	-	-
Mayıs 2022	-	-	-
Haziran 2022	-	-	-
Temmuz 2022	-	-	-
Ağustos 2022	-	-	-
Eylül 2022	-	-	-
Ekim 2022	-	-	-
Kasım 2022	-	-	-
Aralık 2022	-	-	-
Ocak 2023'ten itibaren değişen yeni tanımlar ile...			
Ocak 2023	-	-	-
Şubat 2023	-	-	-
Mart 2023	-	-	-
Nisan 2023	-	-	-
Mayıs 2023	-	-	-
Haziran 2023	-	-	-
Temmuz 2023	-	-	-
Ağustos 2023	-	-	-
Eylül 2023	-	-	-
Ekim 2023	-	-	-
Kasım 2023	-	-	-
Aralık 2023	-	-	-
Ocak 2024	-	-	-
Şubat 2024	-	-	-
Mart 2024	-	-	-
Nisan 2024	-	-	-
Mayıs 2024	-	-	-
Haziran 2024	-	-	-
Temmuz 2024**	1.464	721	24.340

\* Tüzel kişi müşteri edinimleridir.

\*\* Temmuz 2024 itibarıyla toplanmaya başlanmıştır.

## ***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 Golden Global Yatırım Bankası A.Ş.
- 8 HSBC Bank A.Ş.
- 9 ING Bank A.Ş.
- 10 Odea Bank A.Ş.
- 11 QNB Finansbank A.Ş.
- 12 Şekerbank T.A.Ş.
- 13 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 19 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Tanımlar

### Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Gerçek Kişiler 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

### Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Gerçek Kişiler 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.)

**Uzaktan Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik kapsamı ile sınırlı olmaksızın, uzaktan 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 şubede olduğu müşteri edinim sayısı

### Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Gerçek Kişi Tacirler Temmuz 2024 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 edilmeyecektir. Yeni müşteriler için sadece mobil bankacılık uygulamaları üzerinden yeni kimlik ile yapılan başvurular dahil edilecektir.)

**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 edilecektir.

**Uzaktan Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik kapsamı ile sınırlı olmaksızın, uzaktan 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 şubede olduğu müşteri edinim sayısı



## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri-Tüzel Kişiler Temmuz 2024 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 edilmeyecektir. Yeni müşteriler için sadece mobil bankacılık uygulamaları üzerinden ve temsile yetkili kişiler açısından yeni kimlik ile yapılan başvuruları dahil edilecektir.) Tüzel kişi müşterilerin tamamı (A.Ş., Ltd., vb.) raporlama kapsamındadır.

**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 edilecektir. Tüzel Kişi müşterilerin tamamı (A.Ş., Ltd., vb.) raporlama kapsamındadır.

**Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** İlgili dönem (ay) içerisinde ve fiziken şube personeli ile müşterinin şubede olduğu müşteri edinim sayısı . Tüzel Kişi müşterilerin tamamı (A.Ş., Ltd., vb.) raporlama kapsamındadır.

### **\*Raporun yayınlanma tarihi:**

İlgili ay sonunu takip eden ayın 3. 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.