

# Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Temmuz 2021

Rapor Kodu: DT26

Ağustos 2021

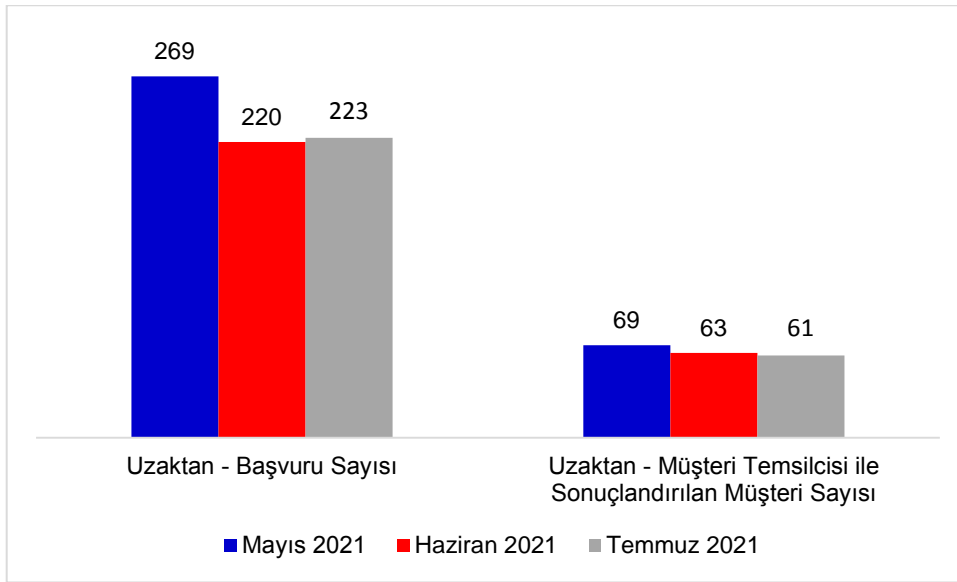


## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinimi\*

Temmuz 2021

Bu rapor Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik çerçevesinde, müşteri sayılarına ilişkin istatistiki bilgilerini içermektedir. Rapor, Mayıs 2021 döneminden itibaren aylık dönemlerde toplanmakta ve 14 banka verisinden oluşmaktadır.

### Uzaktan Müşteri Edinimi (Bin)



Temmuz 2021 itibariyle uzaktan başvuru sayısı **223 bin\*\*** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **61 bindir**.

Temmuz 2021 dönemi itibariyle toplu edinim, online başvuru ve şubeden sonuçlandırılan müşteri sayısı **731 bin** olmuştur.

### Diğer Müşteri Edinimi

(Bin)	Mayıs 2021	Haziran 2021	Temmuz 2021	Tem.-Haz. 21 Değişme (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	102	96	95	-1
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	102	120	110	-9
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	406	700	526	-25
<b>Toplam</b>	<b>611</b>	<b>917</b>	<b>731</b>	<b>-20</b>

\* Veriler mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Verilere ilişkin tanımlar hakkında excel tablosundan bilgi edinilebilmektedir.

\*\* Potansiyel müşterilerin tekilleştirilmiş sayısı. (TCKN'ye göre)

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

	Uzaktan - Başvuru Sayısı	Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*	Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı*
<b>Mayıs 2021</b>	268,881	68,831	102,251	102,452	406,014
<b>Haziran 2021</b>	220,055	63,197	96,423	120,187	700,092
<b>Temmuz 2021</b>	223,098	61,159	95,373	109,724	526,302

\* Gerçek müşteri edinimleridir.

## *Bilgi gönderen bankalar*

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

## Tanımlar

**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 TCKN'lerinin tekil 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

Rapor içindeki bilgiler 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.