

# Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Ağustos 2021

Rapor Kodu: DT26

Eylül 2021

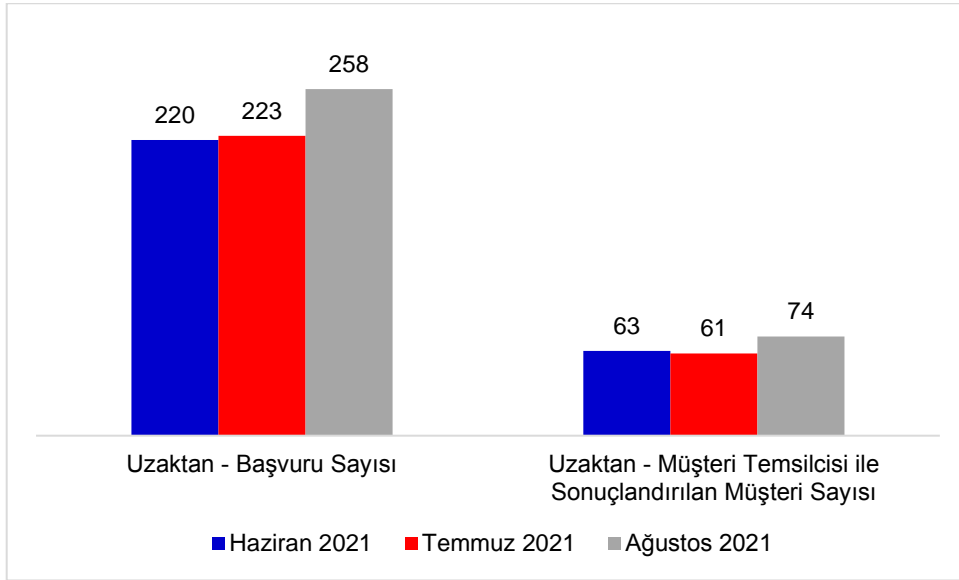


## Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi\*

**Ağustos 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 Kişi)



Ağustos 2021 itibariyle uzaktan başvuru sayısı **258 bin\*\*** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **74 bindir**.

Ağustos dönemi itibariyle toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı **849 bin** olmuştur.

### Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Haziran 2021	Temmuz 2021	Ağustos 2021	Ağustos 2021 Aylık değişme (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	96	95	84	-11
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	120	110	112	3
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	700	526	652	24
<b>Toplam</b>	<b>917</b>	<b>731</b>	<b>849</b>	<b>16</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
<b>Ağustos 2021</b>	257,969	73,814	84,462	112,477	652,289

\* 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'larının 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

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.