

Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Eylül 2021

Rapor Kodu: DT26

Ekim 2021

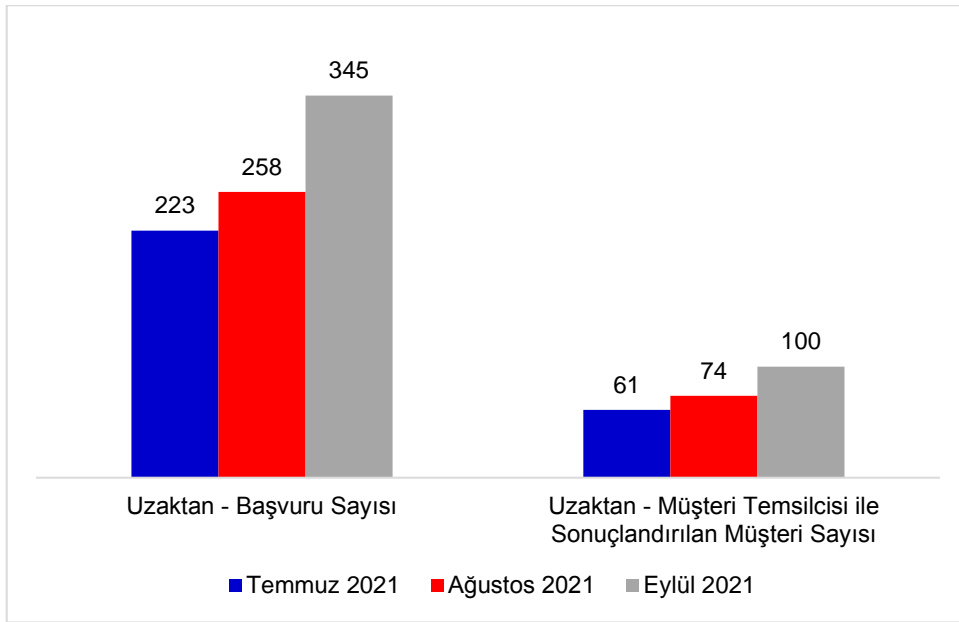


Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi*

Eylül 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)



Eylül 2021 itibariyle uzaktan başvuru sayısı **345 bin**** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **100 bindir**.

Eylül dönemi itibariyle toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı **1 milyon 246 bin** olmuştur.

Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Temmuz 2021	Ağustos 2021	Eylül 2021	Eylül 2021 Aylık değişme (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	95	84	168	98
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	110	112	114	2
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	526	652	964	48
Toplam	731	849	1.246	47

* 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*
Mayıs 2021	268,881	68,831	102,251	102,452	406,014
Haziran 2021	220,055	63,197	96,423	120,187	700,092
Temmuz 2021	223,098	61,159	95,373	109,724	526,302
Ağustos 2021	257,969	73,814	84,462	112,477	652,289
Eylül 2021	345,052	100,268	167,601	114,341	963,974

* 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

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.