

Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Ekim 2021

Rapor Kodu: DT26

Kasım 2021

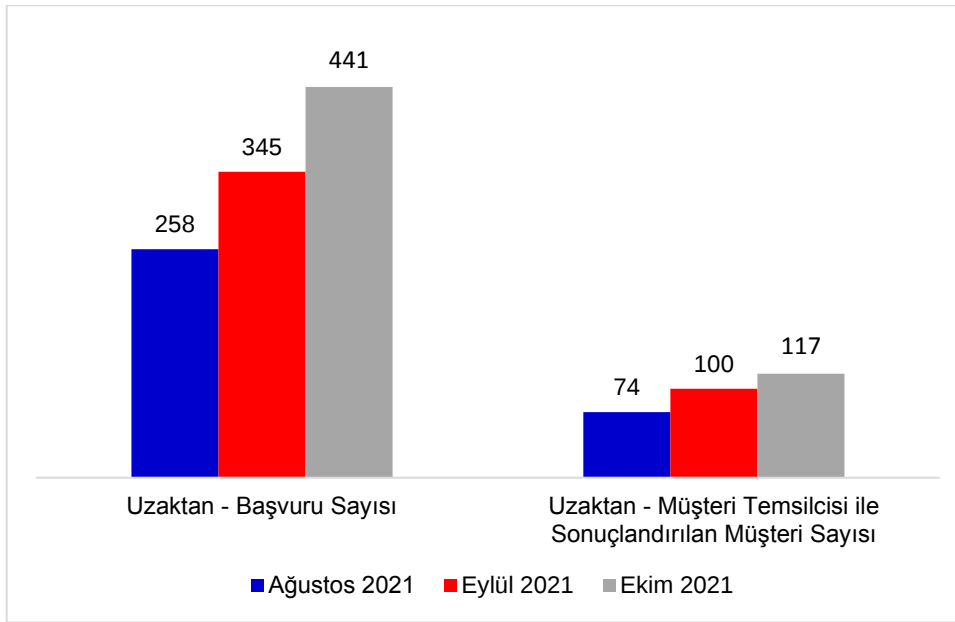


Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi*

Ekim 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)



Ekim 2021 itibarıyla uzaktan başvuru sayısı **441 bin** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **117 bindir**.

Ekim 2021 dönemi itibarıyla toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı **926 bin** olmuştur.

Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Ağustos 2021	Eylül 2021	Ekim 2021	Ekim 2021 Aylık değişim (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	84	168	114	-32
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	112	114	121	6
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı**	687	1,007	692	-31
Toplam	884	1.289	926	-28

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

** Bir bankanın "Şubeden-Sonuçlandırılan Müşteri sayısı" verilerini geçmişe yönelik revize etmesi nedeniyle rapor bilgileri güncellenmiştir.

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	418,838
Haziran 2021	220,055	63,197	96,423	120,187	725,093
Temmuz 2021	223,098	61,159	95,373	109,724	550,785
Ağustos 2021	257,969	73,814	84,462	112,477	686,747
Eylül 2021	345,052	100,268	167,601	114,341	1,006,701
Ekim 2021	441,112	117,371	113,552	120,723	691,522

* Gerçek müşteri edinimleridir.

** "Şubeden – Sonuçlandırılan Müşteri sayısı" verileri geçmişe yönelik olarak revize edilmiştir.

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 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.