

Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Kasım 2022

Rapor Kodu: DT26

Aralık 2022

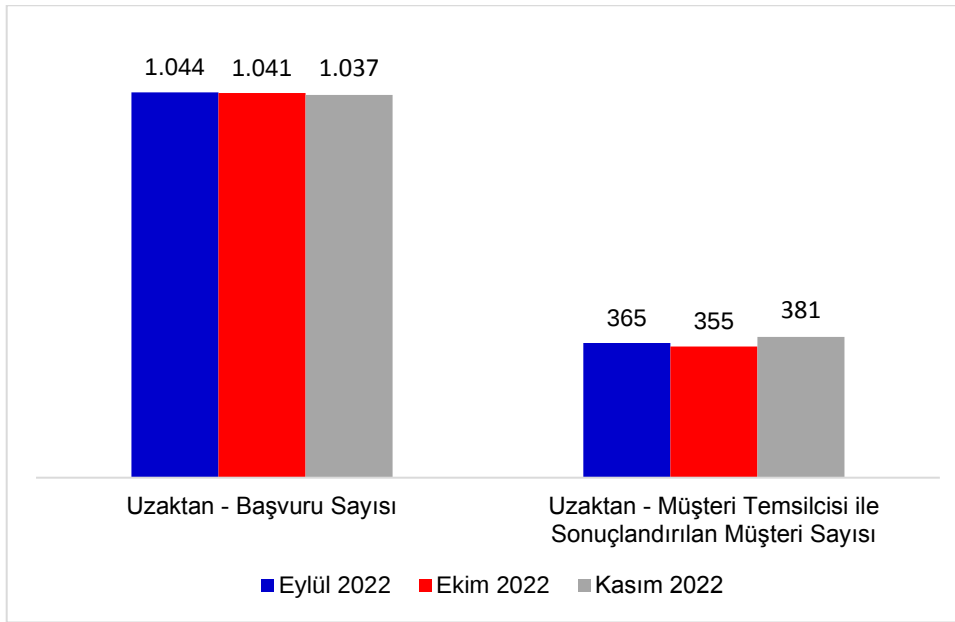


Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi¹

Kasım 2022

Bu rapor “Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik” çerçevesinde, müşteri sayılarına ilişkin istatistiki bilgilerini içermektedir. Mayıs 2021 döneminden itibaren aylık dönemlerde toplanan rapor, Kasım 2022 dönemi itibarıyla 16 banka verisinden oluşmaktadır.

Uzaktan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)



Kasım 2022 itibarıyla uzaktan başvuru sayısı yaklaşık **1 milyon 37 bin** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **381 bindir**.

Kasım 2022 dönemi itibarıyla toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı yaklaşık **1 milyon 42 bin** olmuştur.

Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

(Bin)	Eylül 2022*	Ekim 2022	Kasım 2022	Kasım 2022 Aylık değişme (yüzde)
Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	221	188	143	-24
Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	144	151	139	-8
Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı	1.514	986	760	-23
Toplam	1.879	1.325	1.042	-21

* Eylül döneminden sonra toplu edinilen müşteri sayısında görülen azalış, Yüksek Öğrenim ve Kredi Yurtlar Kurumu (KYK) başvurularından kaynaklıdır.

¹Veriler mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Verilere ilişkin tanımlar hakkında excel tablosundan bilgi edinilebilmektedir.

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	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	1.409.652	331.771	118.889	160.849	735.912
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

* Gerçek müşteri edinimleridir.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Alternatifbank A.Ş.
- 3 Burganbank A.Ş.
- 4 Denizbank A.Ş.
- 5 Fibabanka A.Ş.
- 6 ING Bank A.Ş.
- 7 Odea Bank A.Ş.
- 8 QNB Finansbank A.Ş.
- 9 Şekerbank T.A.Ş.
- 10 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 11 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 12 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 13 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 16 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

***Raporun yayınlanma tarihi:**

İlgili ay sonunu takip eden ayın 2. haftası

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.

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.