

# Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

Haziran 2024

Rapor Kodu: DT26

Temmuz 2024

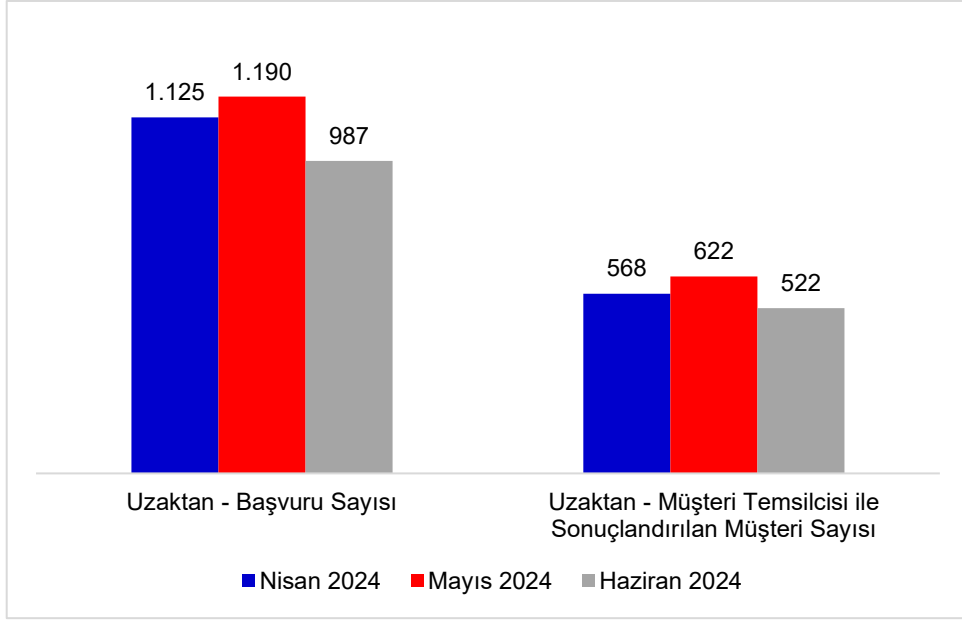


## Uzaktan ve Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi<sup>1</sup>

**Haziran 2024**

Haziran 2024 itibarıyla uzaktan müşteri kabulü hizmeti veren banka sayısı 19'dur.

### Uzaktan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)



Haziran 2024 itibarıyla uzaktan başvuru sayısı **987 bin** olmuştur. Müşteri temsilcisi ile sonuçlandırılan uzaktan müşteri edinimi **522 bindir**.

Haziran 2024 dönemi itibarıyla toplu edinim, online başvuru ve şube kanallarından edinilen müşteri sayısı 700 bin kişi olmuştur.

### Diğer Kanallardan Müşteri Edinimi (Bin Kişi)

|                                                           | Nisan<br>2024 | Mayıs<br>2024 | Haziran<br>2024 | Haziran<br>2024<br>Aylık<br>değişme<br>(yüzde)* |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı             | 69            | 100           | 63              | -37                                             |
| Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı | 81            | 93            | 72              | -23                                             |
| Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı                  | 588           | 864           | 565             | -35                                             |
| <b>Toplam</b>                                             | <b>738</b>    | <b>1.057</b>  | <b>700</b>      | <b>-34</b>                                      |

\*Müşteri edinim verileri mevsimsel faktörler ve banka kampanyalarına bağlı olarak ay bazında oynaklık göstermektedir.

<sup>1</sup>Veriler mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Verilere ilişkin tanımlar hakkında excel tablosundan bilgi edinilebilir.

## Uzaktan ve Şubeden Müşteri Edinim İstatistikleri

|                                                     | Uzaktan - Başvuru Sayısı | Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Mayıs 2021                                          | 278.053                  | 69.760                                                          |
| Haziran 2021                                        | 228.303                  | 63.829                                                          |
| Temmuz 2021                                         | 234.948                  | 61.092                                                          |
| Ağustos 2021                                        | 273.959                  | 73.712                                                          |
| Eylül 2021                                          | 370.838                  | 100.476                                                         |
| Ekim 2021                                           | 467.139                  | 117.233                                                         |
| Kasım 2021                                          | 686.183                  | 137.787                                                         |
| Aralık 2021                                         | 537.821                  | 147.615                                                         |
| Ocak 2022                                           | 406.629                  | 113.692                                                         |
| Şubat 2022                                          | 454.657                  | 136.212                                                         |
| Mart 2022                                           | 733.258                  | 244.015                                                         |
| Nisan 2022                                          | 1.552.666                | 687.113                                                         |
| Mayıs 2022                                          | 906.998                  | 313.497                                                         |
| Haziran 2022                                        | 1.132.700                | 365.542                                                         |
| Temmuz 2022                                         | 742.869                  | 247.234                                                         |
| Ağustos 2022                                        | 1.041.907                | 327.647                                                         |
| Eylül 2022                                          | 1.043.518                | 364.703                                                         |
| Ekim 2022                                           | 1.041.496                | 355.178                                                         |
| Kasım 2022                                          | 1.036.792                | 381.051                                                         |
| Aralık 2022                                         | 1.164.296                | 452.952                                                         |
| Ocak 2023'ten itibaren değişen yeni tanımlar ile... |                          |                                                                 |
| Ocak 2023**                                         | 1.094.500                | 376.164                                                         |
| Şubat 2023                                          | 868.056                  | 371.135                                                         |
| Mart 2023                                           | 1.398.946                | 630.258                                                         |
| Nisan 2023                                          | 1.552.666                | 687.113                                                         |
| Mayıs 2023                                          | 1.077.811                | 505.682                                                         |
| Haziran 2023                                        | 836.038                  | 388.857                                                         |
| Temmuz 2023                                         | 920.848                  | 430.958                                                         |
| Ağustos 2023                                        | 1.100.361                | 524.696                                                         |
| Eylül 2023                                          | 1.201.853                | 583.610                                                         |
| Ekim 2023                                           | 1.237.671                | 580.429                                                         |
| Kasım 2023                                          | 1.281.070                | 632.038                                                         |
| Aralık 2023                                         | 1.443.224                | 715.057                                                         |
| Ocak 2024                                           | 1.262.598                | 634.499                                                         |
| Şubat 2024                                          | 1.403.989                | 742.883                                                         |
| Mart 2024                                           | 1.513.008                | 737.959                                                         |
| Nisan 2024                                          | 1.124.742                | 568.065                                                         |
| Mayıs 2024                                          | 1.190.238                | 622.324                                                         |
| Haziran 2024                                        | 986.859                  | 522.015                                                         |

\* Gerçek müşteri edinimleridir.

\*\* Ocak 2023 itibarıyla tanımlarda değişiklik olmuştur.

| Toplu Edinim - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı* | Online Başvuru - Kurye ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı* | Şubeden - Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı* |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 102.251                                        | 102.543                                                    | 418.838                                   |
| 96.423                                         | 123.985                                                    | 725.093                                   |
| 95.373                                         | 111.949                                                    | 550.785                                   |
| 84.462                                         | 115.342                                                    | 686.747                                   |
| 167.601                                        | 119.043                                                    | 1.008.034                                 |
| 113.627                                        | 125.184                                                    | 692.434                                   |
| 93.820                                         | 148.882                                                    | 727.535                                   |
| 171.517                                        | 161.152                                                    | 787.115                                   |
| 86.777                                         | 118.843                                                    | 609.463                                   |
| 101.174                                        | 127.637                                                    | 666.513                                   |
| 115.054                                        | 133.284                                                    | 787.038                                   |
| 128.646                                        | 125.671                                                    | 747.097                                   |
| 87.033                                         | 154.779                                                    | 666.876                                   |
| 80.708                                         | 137.174                                                    | 870.766                                   |
| 63.993                                         | 113.100                                                    | 839.418                                   |
| 96.815                                         | 193.271                                                    | 1.728.280                                 |
| 220.593                                        | 143.904                                                    | 1.514.245                                 |
| 187.813                                        | 151.422                                                    | 986.143                                   |
| 142.991                                        | 139.101                                                    | 759.836                                   |
| 125.437                                        | 132.931                                                    | 719.185                                   |
|                                                |                                                            |                                           |
| 117.113                                        | 95.963                                                     | 635.365                                   |
| 121.432                                        | 116.410                                                    | 587.209                                   |
| 180.735                                        | 148.445                                                    | 837.675                                   |
| 128.646                                        | 126.160                                                    | 747.097                                   |
| 109.374                                        | 123.794                                                    | 861.857                                   |
| 65.699                                         | 81.732                                                     | 709.689                                   |
| 52.326                                         | 95.627                                                     | 766.148                                   |
| 68.510                                         | 90.980                                                     | 901.410                                   |
| 202.954                                        | 97.553                                                     | 1.058.051                                 |
| 74.159                                         | 99.943                                                     | 871.106                                   |
| 174.898                                        | 107.058                                                    | 754.008                                   |
| 77.175                                         | 105.188                                                    | 675.724                                   |
| 69.388                                         | 91.944                                                     | 641.955                                   |
| 102.156                                        | 98.319                                                     | 680.877                                   |
| 114.835                                        | 92.345                                                     | 647.121                                   |
| 69.079                                         | 81.095                                                     | 588.089                                   |
| 99.830                                         | 92.921                                                     | 864.364                                   |
| 62.918                                         | 71.728                                                     | 565.823                                   |

## ***Bilgi gönderen bankalar***

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Alternatifbank A.Ş.
- 3 Anadolubank A.Ş.
- 4 Burganbank A.Ş.
- 5 Denizbank A.Ş.
- 6 Fibabanka A.Ş.
- 7 Golden Global Yatırım Bankası A.Ş.
- 8 HSBC Bank A.Ş.
- 9 ING Bank A.Ş.
- 10 Odea Bank A.Ş.
- 11 QNB Finansbank A.Ş.
- 12 Şekerbank T.A.Ş.
- 13 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 15 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 19 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

## Tanımlar

### Aralık 2022 ve öncesi...

**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

### Ocak 2023 ve sonrası...

**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. Yeni müşteriler için sadece mobil bankacılık uygulamaları üzerinden yeni kimlik ile yapılan başvuruları dahil edimiştir.)

**Uzaktan - Müşteri Temsilcisi ile Sonuçlandırılan Müşteri Sayısı:** Yönetmelik çerçevesinde uzaktan başvuru yapıp ilgili dönem (ay) içerisinde müşteri edinim süreci uzaktan tamamlanmış olan, herhangi bir bilgi/belge eksikliği kalmamış müşteriler dahil edilmiştir.

**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 kapsamı ile sınırlı olmaksızın, 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.

Bankaların verisi toplulaştırılırken tekilleştirme yapılmamıştır.

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.