

# Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri

Mart 2021

Rapor Kodu: DT22

Mayıs 2021



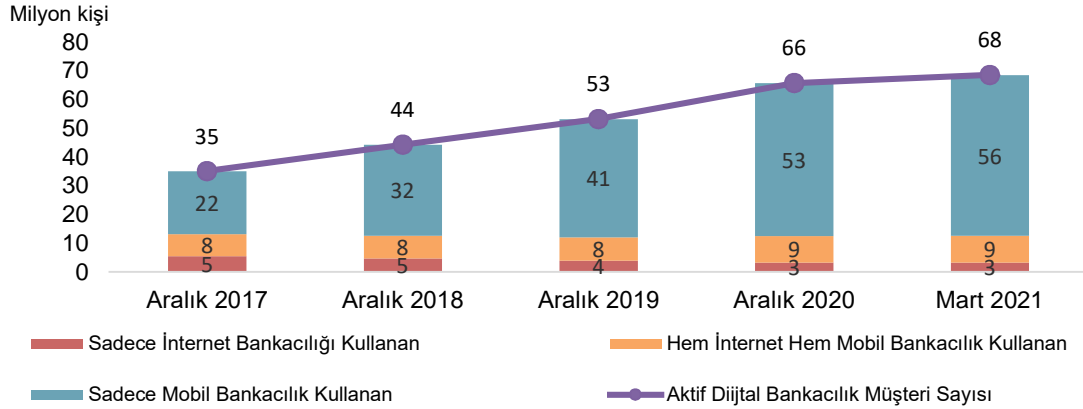
## Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri<sup>1</sup> Mart 2021

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi ve internet bankacılığı hizmeti veren 28 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 22 banka verisinden oluşmaktadır.

### I. Dijital Bankacılık İstatistikleri

**Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı<sup>2</sup> 68 milyon kişiye ulaştı.**

Ocak-Mart 2021 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 68 milyon 475 bin kişiye ulaşmıştır. Bu sayının 3 milyon 130 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 55 milyon 972 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 373 bin kişidir.



Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 12 milyon 151 bin kişi artış olmuştur.

### Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

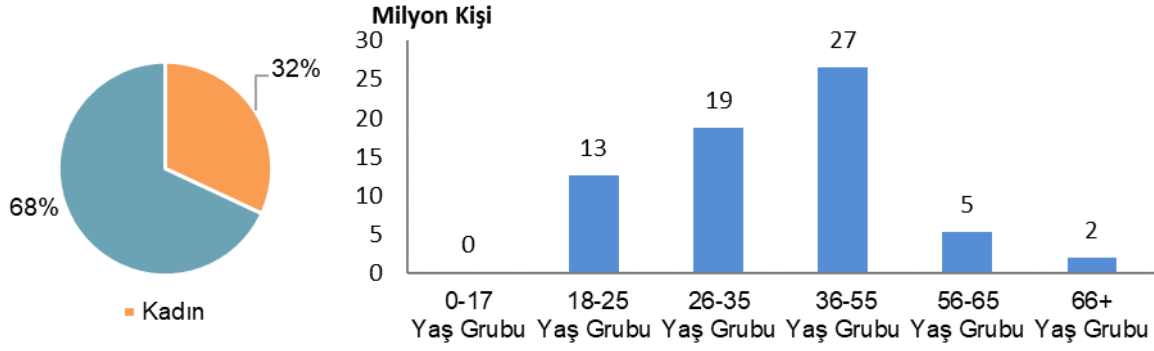
	Ocak- Mart 2020	Ekim- Aralık 2020	Ocak- Mart 2021
<b>Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)</b>	<b>56.324</b>	<b>65.677</b>	<b>68.475</b>
-Kurumsal (bin kişi)	2.343	2.850	2.989
-Bireysel (bin kişi)	53.981	62.827	65.487

Ocak-Mart 2021 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 65 milyon 487 bin kişidir. Bu sayının 2 milyon 455 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 54 milyon 395 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 637 bin kişidir.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.

<sup>2</sup> Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı = Sadece internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı + Sadece mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı + Hem internet hem mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı

## Cinsiyet ve Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşterileri



Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri 44,6 milyon erkek (yüzde 68), yaklaşık 21 milyon kadın (yüzde 32) müşterilerden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2021 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 26 milyon 504 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 18 milyon 820 bin kişi ile 26-35 yaş grubu izlemektedir.

Ocak-Mart 2021 dönemi içinde az bir kez giriş(log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 2 milyon 989 bin kişidir.

## II. İnternet Bankacılığı İstatistikleri

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı ve en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı Mart 2021 itibariyle, 76 milyon 686 bin kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 24 milyon 503 bin kişidir.

### İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Ocak-Mart 2020	Ekim-Aralık 2020	Ocak-Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	10.920	11.074	11.092
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	69.339	74.817	76.686
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	21.792	24.061	24.503
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1.336	1.369	1.411
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	4.290	4.669	4.853
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1.815	1.892	1.947
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>Toplam müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	12.256	12.444	12.503
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	73.629	79.486	81.539
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	23.607	25.952	26.451
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

Ocak-Mart 2021 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 11 milyon 92 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 14'ünü oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı, Mart 2021 itibariyle 4 milyon 853 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 411 bini (yüzde 29'u) Ocak-Mart 2021 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı ise 1 milyon 947 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 15'i Ocak-Mart 2021 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 59 bin kişi, bir önceki yıla göre ise 247 bin kişi artmıştır.

## 1. Finansal İşlemler

Ocak-Mart 2021 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 122 milyon, tutarı ise 1 trilyon 961 milyar TL'dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 1 trilyon 344 milyar TL işlem hacmi ve 62 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 69'u). İkinci sırada 452 milyar TL'lik işlem hacmi ve 21 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

### İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Ocak-Mart 2021		Ekim-Aralık 2020		Ocak-Mart 2021	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri <sup>1</sup>	56	1.022	63	1.321	62	1.344
Ödemeler <sup>1</sup>	28	65	28	87	28	88
Yatırım işlemleri	17	364	22	475	21	452
Kredi kartı işlemleri	7	22	7	24	7	25
Diğer finansal işlemleri	4	59	4	80	4	52
<b>Toplam<sup>1</sup></b>	<b>111</b>	<b>1.532</b>	<b>123</b>	<b>1.987</b>	<b>122</b>	<b>1.961</b>

<sup>1</sup> Ekim-Aralık 2020 dönemi verisi revize edilmiştir.

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 1 milyon adet azalırken, bir önceki yıla göre 11 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 26 milyar TL azalırken, bir önceki yıla göre 429 milyar TL artmıştır.

## 2. Yatırım İşlemleri

Ocak-Mart 2021 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 203 milyar TL ve 15,4 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 85 milyar TL ve yaklaşık 2 milyon adet ile döviz işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacmi 77 bin TL ile tahvil ve bono işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu 70 bin TL'lik ortalama işlem hacmi ile repo işlemleri takip etmiştir.

## İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Ocak-Mart 2020		Ekim-Aralık 2020		Ocak-Mart 2021		Bir Önceki Yıllardan Net Değişim		Ocak-Mart 2021
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	Ort. İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	1.583	65	1.469	67	1.465	60	-118	-5	41
Döviz İşlemleri	2.143	69	2.198	86	1.996	85	-147	15	43
Vadeli hesaplar	769	54	826	52	798	49	29	-5	62
Hisse senedi*	10.784	125	16.120	206	15.383	203	4.599	78	13
Repo İşlemleri	82	5	70	5	59	4	-23	-1	70
Tahvil ve bono	88	2	131	10	132	10	44	8	77
Altın	780	13	755	12	620	7	-159	-6	11
VİOP**	364	29	568	36	621	34	257	5	55
<b>Toplam</b>	<b>16.592</b>	<b>364</b>	<b>22.137</b>	<b>475</b>	<b>21.074</b>	<b>452</b>	<b>4.482</b>	<b>88</b>	<b>21</b>

\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri

\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası

Ocak-Mart 2021 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullanılan anlık kredi adedi 89 bin, hacmi 2 milyar TL'dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 34 bindir.

### III. Mobil Bankacılık İstatistikleri

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı Mart 2021 itibariyle 104 milyon 144 bin kişidir. Bunların 65 milyon 345 bin kişisi (yüzde 63'ü) Ocak-Mart 2021 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış mobil bankacılık müşteri sayısı ise 77 milyon 557 bin kişidir.

#### Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

	Ocak-Mart 2020	Ekim-Aralık 2020	Ocak-Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	50.827	60.334	63.032
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	79.615	93.974	99.578
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	60.461	71.743	74.547
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>63</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)<sup>1</sup></b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1.654	2.166	2.313
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	3.145	4.087	4.566
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	2.156	2.813	3.010
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>51</b>
<b>Toplam müşteri sayısı (bin kişi)<sup>1</sup></b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	52.481	62.500	65.345
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	82.760	98.061	104.144
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	62.617	74.556	77.557
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>63</b>

<sup>1</sup> Ekim-Aralık 2020 dönemi verisi revize edilmiştir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 2 milyon 845 bin kişi artış olurken, bir önceki yıla göre 12 milyon 864 bin kişi artış olmuştur.

Ocak-Mart 2021 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 955 milyon, tutarı ise 3 trilyon 22 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 52'sini, yatırım işlemleri ise yüzde 37'ini oluşturmuştur.

Ocak-Mart 2021 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullanılan anlık kredi adedi 1 milyon 814 bin, hacmi 35,6 milyar TL'dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 1 milyon 455 bin adettir.

## Özet Tablolar

### Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
Toplam aktif bireysel dijital müşteri sayısı	33,374	42,288	51,014	62,827	65,487
Toplam aktif kurumsal dijital müşteri sayısı	1,615	1,894	2,143	2,850	2,989
<b>Toplam aktif dijital müşteri sayısı</b>	<b>34,990</b>	<b>44,182</b>	<b>53,157</b>	<b>65,677</b>	<b>68,475</b>

### Aktif (bireysel ve kurumsal) Müşteri Sayısı, bin kişi

	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
Sadece internet bankacılığı kullanan	5,448	4,630	3,878	3,177	3,130
Sadece mobil bankacılık kullanan	21,865	31,638	41,172	53,234	55,972
Hem internet hem mobil bankacılık kullanan	7,677	7,914	8,106	9,267	9,373
<b>Toplam</b>	<b>34,990</b>	<b>44,182</b>	<b>53,157</b>	<b>65,677</b>	<b>68,475</b>

### Cinsiyetlerine Göre Toplam Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
Kadın	9,959	12,841	15,892	20,021	20,919
Erkek	23,415	29,447	35,122	42,807	44,568

### Yaş Gruplarına Göre Toplam Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
0-17	178	226	246	230	218
18-25	7,542	9,570	11,080	12,431	12,619
26-35	11,117	13,329	15,361	18,204	18,820
36-55	12,273	16,003	19,785	25,237	26,504
56-65	1,692	2,419	3,375	4,884	5,301
66+	572	741	1,167	1,841	2,023

**İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı, bin kişi**

	Aralık 2016	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	19,077	11,856	11,258	10,714	11,074	11,092
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	51,482	53,654	61,119	67,387	74,817	76,686
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	27,547	21,801	22,203	21,518	24,061	24,503
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	1,321	1,270	1,286	1,271	1,369	1,411
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	2,901	3,223	3,629	4,134	4,669	4,853
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	1,657	1,688	1,744	1,784	1,892	1,947
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>Toplam müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	20,399	13,125	12,544	11,985	12,444	12,503
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	54,383	56,878	64,748	71,521	79,486	81,539
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	29,205	23,488	23,947	23,303	25,952	26,451
<b>Toplam Aktif/Toplam Kayıtlı M</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

**İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler**

	Aralık 2016		Aralık 2017		Aralık 2018		Aralık 2019		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para Transferleri <sup>1</sup>	77	753	71	957	71	1,053	66	1,066	63	1,321	62	1,344
Ödemeler <sup>2</sup>	44	43	40	57	37	60	30	62	28	87	28	88
Yatırım İşlemleri	11	186	13	258	13	254	13	286	22	475	21	452
Kredi Kartı İşlemleri	13	19	9	21	9	23	8	23	7	24	7	25
Diğer Finansal İşlemler	4	56	3	32	3	32	4	55	4	80	4	52
<b>Toplam</b>	<b>149</b>	<b>1,057</b>	<b>137</b>	<b>1,326</b>	<b>133</b>	<b>1,422</b>	<b>120</b>	<b>1,492</b>	<b>123</b>	<b>1,987</b>	<b>122</b>	<b>1,961</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri**

	Aralık 2016		Aralık 2017		Aralık 2018		Aralık 2019		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	1,731	30	1,544	34	1,366	36	1,543	60	1,469	67	1,465	60
Döviz İşlemleri	3,247	54	3,047	64	2,996	72	2,308	68	2,198	86	1,996	85
Vadeli hesaplar	1,045	52	911	48	905	50	724	46	826	52	798	49
Hisse senedi işlemleri	4,289	28	6,519	64	6,787	59	7,740	87	16,120	206	15,383	203
Repo İşlemleri	110	6	111	6	97	4	84	5	70	5	59	4
Tahvil ve bono işlemleri	38	1	79	2	186	6	82	2	131	10	132	10
Altın	438	4	327	2	414	2	482	4	755	12	620	7
VİOP	213	11	333	38	367	24	216	14	568	36	621	34
<b>Toplam</b>	<b>11,111</b>	<b>186</b>	<b>12,869</b>	<b>258</b>	<b>13,117</b>	<b>254</b>	<b>13,179</b>	<b>286</b>	<b>22,137</b>	<b>475</b>	<b>21,074</b>	<b>452</b>

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) olup internet bankacılığı hizmeti veren 28 banka bilgisinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.



## Özet Tablolar

### Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı, bin kişi

	Aralık 2016	Aralık 2017	Aralık 2018	Aralık 2019	Aralık 2020	Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	18,649	28,712	38,385	47,799	60,334	63,032
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	29,765	43,436	59,282	75,141	93,974	99,578
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	23,745	35,227	46,796	57,272	71,743	74,547
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>63</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	569	829	1,167	1,479	2,166	2,313
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	985	1,415	2,039	2,897	4,087	4,566
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	749	1,067	1,498	1,907	2,813	3,010
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>51</b>
<b>Toplam müşteri sayısı</b>						
Aktif müşteri sayısı	19,218	29,541	39,552	49,279	62,500	65,345
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	30,751	44,851	61,320	78,039	98,061	104,144
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	24,494	36,295	48,294	59,180	74,556	77,557
<b>Toplam Aktif/Toplam Kayıtlı M</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>63</b>

### Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

	Aralık 2016		Aralık 2017		Aralık 2018		Aralık 2019		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para Transferleri <sup>1</sup>	68	197	117	372	163	553	229	880	369	1,562	426	1,574
Ödemeler <sup>2</sup>	53	8	91	16	118	26	163	45	230	82	261	93
Yatırım İşlemleri	8	93	18	205	27	271	38	457	89	1,191	91	1,122
Kredi Kartı İşlemleri	20	18	35	33	52	52	70	79	100	118	108	130
Diğer Finansal İşlemler	8	14	18	23	32	31	60	54	72	118	70	104
<b>Toplam</b>	<b>158</b>	<b>330</b>	<b>280</b>	<b>649</b>	<b>393</b>	<b>933</b>	<b>559</b>	<b>1,516</b>	<b>860</b>	<b>3,071</b>	<b>955</b>	<b>3,022</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

### Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri

	Aralık 2016		Aralık 2017		Aralık 2018		Aralık 2019		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	1,174	10	1,693	17	2,289	24	3,619	63	4,790	89	5,030	82
Döviz İşlemleri	2,955	31	5,684	54	9,195	72	9,866	70	13,056	144	12,228	133
Vadeli hesaplar <sup>1</sup>	796	29	1,803	59	3,047	91	3,992	142	7,023	213	6,747	205
Hisse senedi işlemleri	2,924	15	7,771	58	10,333	66	16,057	131	53,517	576	56,823	558
Repo İşlemleri	10	0	6	1	21	0	28	1	39	2	40	2
Tahvil ve bono işlemleri	17	0	31	0	52	1	123	2	340	19	321	19
Altın	566	4	999	5	2,000	9	3,332	22	8,972	92	7,922	56
VIOP	41	3	103	10	231	8	567	27	1,307	55	1,526	66
<b>Toplam</b>	<b>8,483</b>	<b>93</b>	<b>18,090</b>	<b>205</b>	<b>27,169</b>	<b>271</b>	<b>37,584</b>	<b>457</b>	<b>89,045</b>	<b>1,191</b>	<b>90,636</b>	<b>1,122</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Vadeli hesaplar" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) olup mobil bankacılık hizmeti veren 22 banka verisinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.

## Özet Tablolar

### Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Mart 2020	Aralık 2020	Mart 2021
Toplam aktif bireysel dijital müşteri sayısı	53,981	62,827	65,487
Toplam aktif kurumsal dijital müşteri sayısı	2,343	2,850	2,989
<b>Toplam aktif dijital müşteri sayısı</b>	<b>56,324</b>	<b>65,677</b>	<b>68,475</b>

### Aktif (bireysel ve kurumsal) Müşteri Sayısı, bin kişi

	Mart 2020	Aralık 2020	Mart 2021
Sadece internet bankacılığı kullanan	3,843	3,177	3,130
Sadece mobil bankacılık kullanan	44,068	53,234	55,972
Hem internet hem mobil bankacılık kullanan	8,413	9,267	9,373
<b>Toplam</b>	<b>56,324</b>	<b>65,677</b>	<b>68,475</b>

### Cinsiyetlerine Göre Toplam Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Mart 2020	Aralık 2020	Mart 2021
Kadın	16,857	20,021	20,919
Erkek	37,125	42,807	44,568

### Yaş Gruplarına Göre Toplam Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları, bin kişi

	Mart 2020	Aralık 2020	Mart 2021
0-17	232	230	218
18-25	11,274	12,431	12,619
26-35	15,976	18,204	18,820
36-55	21,152	25,237	26,504
56-65	3,896	4,884	5,301
66+	1,450	1,841	2,023

**İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı, bin kişi**

	Aralık		
	Mart 2020	2020	Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	10,920	11,074	11,092
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	69,339	74,817	76,686
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	21,792	24,061	24,503
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	1,336	1,369	1,411
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	4,290	4,669	4,853
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	1,815	1,892	1,947
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>Toplam müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	12,256	12,444	12,503
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	73,629	79,486	81,539
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	23,607	25,952	26,451
<b>Toplam Aktif/Toplam Kayıtlı Müşteri S</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

**İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler**

	Mart 2020		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para Transferleri <sup>1</sup>	56	1,022	63	1,321	62	1,344
Ödemeler <sup>2</sup>	28	65	28	87	28	88
Yatırım İşlemleri	17	364	22	475	21	452
Kredi Kartı İşlemleri	7	22	7	24	7	25
Diğer Finansal İşlemler	4	59	4	80	4	52
<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>1,532</b>	<b>123</b>	<b>1,987</b>	<b>122</b>	<b>1,961</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri**

	Mart 2020		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	1,583	65	1,469	67	1,465	60
Döviz İşlemleri	2,143	69	2,198	86	1,996	85
Vadeli hesaplar	769	54	826	52	798	49
Hisse senedi işlemleri	10,784	125	16,120	206	15,383	203
Repo İşlemleri	82	5	70	5	59	4
Tahvil ve bono işlemleri	88	2	131	10	132	10
Altın	780	13	755	12	620	7
VIOP	364	29	568	36	621	34
<b>Toplam</b>	<b>16,592</b>	<b>364</b>	<b>22,137</b>	<b>475</b>	<b>21,074</b>	<b>452</b>

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) olup internet bankacılığı hizmeti veren 28 banka bilgisinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.

## Özet Tablolar

### Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı, bin kişi

	Mart 2020	Aralık 2020	Mart 2021
<b>Bireysel müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	50,827	60,334	63,032
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	79,615	93,974	99,578
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	60,461	71,743	74,547
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>63</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	1,654	2,166	2,313
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	3,145	4,087	4,566
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	2,156	2,813	3,010
<b>Aktif/Kayıtlı Müşteri Oranı</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>51</b>
<b>Toplam müşteri sayısı</b>			
Aktif müşteri sayısı	52,481	62,500	65,345
Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	82,760	98,061	104,144
Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	62,617	74,556	77,557
<b>Toplam Aktif/Toplam Kayıtlı M</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>63</b>

### Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

	Mart 2020		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para Transferleri <sup>1</sup>	238	943	369	1,562	426	1,574
Ödemeler <sup>2</sup>	169	54	230	82	261	93
Yatırım İşlemleri	50	676	89	1,191	91	1,122
Kredi Kartı İşlemleri	74	86	100	118	108	130
Diğer Finansal İşlemler	48	66	72	118	70	104
<b>Toplam</b>	<b>578</b>	<b>1,824</b>	<b>860</b>	<b>3,071</b>	<b>955</b>	<b>3,022</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

### Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri

	Mart 2020		Aralık 2020		Mart 2021	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	3,959	76	4,790	89	5,030	82
Döviz İşlemleri	9,195	85	13,056	144	12,228	133
Vadeli hesaplar <sup>1</sup>	3,978	170	7,023	213	6,747	205
Hisse senedi işlemleri	25,169	221	53,517	576	56,823	558
Repo İşlemleri	29	1	39	2	40	2
Tahvil ve bono işlemleri	126	2	340	19	321	19
Altın	6,321	87	8,972	92	7,922	56
ViOP	883	34	1,307	55	1,526	66
<b>Toplam</b>	<b>49,660</b>	<b>676</b>	<b>89,045</b>	<b>1,191</b>	<b>90,636</b>	<b>1,122</b>

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi "Vadeli hesaplar" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) olup mobil bankacılık hizmeti veren 22 banka verisinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.

## Türkiye Bankalar Birliği Dijital Bankacılık İstatistikleri

### I. Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Bireysel											
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Aktif bireysel müşteri sayısı (Bin)			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
Mart 2020	22,233	32,510	47,105	101,849	4,597	43,266	17,195	65,058	3,154	43,061	7,766	53,981
Haziran 2020	21,754	35,783	49,874	107,412	4,268	46,762	18,987	70,018	2,898	47,145	9,032	59,076
Eylül 2020	21,151	37,535	51,435	110,120	3,981	48,614	19,366	71,962	2,686	49,281	8,072	60,038
Aralık 2020	20,973	40,131	53,843	114,948	3,729	51,412	20,331	75,473	2,493	51,753	8,581	62,827
Mart 2021	20,860	43,752	55,826	120,438	3,479	53,523	21,024	78,026	2,455	54,395	8,637	65,487

Dönem	Kurumsal											
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Aktif bireysel müşteri sayısı (Bin)			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
Mart 2020	2,100	954	2,190	5,245	799	1,140	1,017	2,955	689	1,007	647	2,343
Haziran 2020	2,243	1,381	2,193	5,817	787	1,419	1,059	3,264	683	1,289	640	2,611
Eylül 2020	2,252	1,472	2,212	5,936	751	1,466	1,054	3,271	685	1,363	655	2,703
Aralık 2020	2,299	1,717	2,370	6,386	762	1,683	1,129	3,575	684	1,481	686	2,850
Mart 2021	2,411	2,124	2,442	6,977	768	1,830	1,180	3,778	675	1,578	736	2,989

Dönem	Toplam											
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)				Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları (Bin)			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
Mart 2020	24,333	33,464	49,296	107,093	5,396	44,406	18,211	68,013	3,843	44,068	8,413	56,324
Haziran 2020	23,998	37,164	52,067	113,229	5,055	48,180	20,046	73,282	3,581	48,434	9,672	61,687
Eylül 2020	23,402	39,007	53,647	116,056	4,732	50,081	20,420	75,233	3,371	50,643	8,727	62,741
Aralık 2020	23,272	41,848	56,214	121,334	4,492	53,095	21,460	79,048	3,177	53,234	9,267	65,677
Mart 2021	23,271	45,876	58,268	127,415	4,247	55,353	22,204	81,804	3,130	55,972	9,373	68,475

### II. Cinsiyetlerine Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Kadın (Bin)				Erkek (Bin)				Toplam (Bin)			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
	Mart 2020	1,204	13,443	2,210	16,857	1,951	29,618	5,556	37,125	3,154	43,061	7,766
Haziran 2020	1,140	14,856	2,545	18,541	1,758	32,289	6,487	40,535	2,898	47,145	9,032	59,076
Eylül 2020	1,066	15,577	2,318	18,960	1,620	33,704	5,755	41,078	2,686	49,281	8,072	60,038
Aralık 2020	982	16,570	2,468	20,021	1,511	35,182	6,113	42,807	2,493	51,753	8,581	62,827
Mart 2021	967	17,492	2,460	20,919	1,488	36,903	6,177	44,568	2,455	54,395	8,637	65,487

### III. Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan (Bin)						Sadece Mobil Bankacılık Kullanan (Bin)						devamı aşağıdadır...
	0-17 Yaş Grubu		18-25 Yaş Grubu		26-35 Yaş Grubu		36-55 Yaş Grubu		56-65 Yaş Grubu		66+ Yaş Grubu		
	Mart 2020	10	223	493	1,585	544	299	196	9,785	13,204	16,183	2,743	
Haziran 2020	8	213	453	1,446	500	279	162	9,956	14,183	18,336	3,310	1,198	
Eylül 2020	13	222	424	1,327	448	250	152	10,255	14,823	19,312	3,516	1,222	
Aralık 2020	11	204	396	1,229	413	240	182	10,634	15,321	20,433	3,831	1,352	
Mart 2021	9	181	366	1,215	428	256	184	10,890	15,939	21,680	4,192	1,511	

devamı...

Dönem	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan (Bin)						TOPLAM (Bin)					
	0-17 Yaş Grubu		18-25 Yaş Grubu		26-35 Yaş Grubu		36-55 Yaş Grubu		56-65 Yaş Grubu		66+ Yaş Grubu	
	Mart 2020	27	1,265	2,280	3,384	609	201	232	11,274	15,976	21,152	3,896
Haziran 2020	21	1,463	2,707	3,846	725	270	191	11,632	17,343	23,628	4,535	1,747
Eylül 2020	24	1,413	2,332	3,470	615	218	190	11,890	17,579	24,110	4,579	1,691
Aralık 2020	37	1,593	2,487	3,575	641	248	230	12,431	18,204	25,237	4,884	1,841
Mart 2021	25	1,548	2,515	3,610	682	257	218	12,619	18,820	26,504	5,301	2,023

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**İnternet Bankacılığı İstatistikleri**  
**(Toplulaştırılmış)**

**I. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	69,339	21,792	10,920	4,290	1,815	1,336	73,629	23,607	12,256
Haziran 2020	71,629	23,256	11,930	4,436	1,846	1,323	76,065	25,101	13,253
Eylül 2020	72,585	23,347	10,758	4,464	1,805	1,340	77,049	25,152	12,098
Aralık 2020	74,817	24,061	11,074	4,669	1,892	1,369	79,486	25,952	12,444
Mart 2021	76,686	24,503	11,092	4,853	1,947	1,411	81,539	26,451	12,503

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	321	1,175	1,129	666	3,290
Haziran 2020	286	2,183	1,255	600	4,323
Eylül 2020	287	1,739	1,136	622	3,783
Aralık 2020	378	820	1,123	630	2,951
Mart 2021	299	1,043	1,052	567	2,961

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri'**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)											
	EFT	Havale						Toplam	Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam	Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	Toplam		
Mart 2020	28,622	4,800	73	4,873	21,311	670	21,981	26,854	281	77	358	55,834
Haziran 2020	27,444	4,088	59	4,147	19,581	568	20,149	24,296	263	101	364	52,104
Eylül 2020	28,927	4,709	67	4,776	22,027	635	22,662	27,438	292	108	400	56,766
Aralık 2020	32,528	5,142	74	5,216	23,664	741	24,405	29,620	322	114	436	62,584
Mart 2021	32,145	5,329	69	5,398	23,382	685	24,067	29,465	296	119	415	62,025

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)											
	EFT	Havale						Toplam	Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam	Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	Toplam		
Mart 2020	498	215	23	238	213	39	252	489	31	4	35	1,022
Haziran 2020	470	223	30	253	197	38	235	488	42	4	46	1,003
Eylül 2020	585	233	25	257	255	47	302	560	54	6	60	1,205
Aralık 2020	648	264	17	281	260	62	322	603	62	8	71	1,321
Mart 2021	651	275	19	295	269	59	328	623	63	7	70	1,344

**III.2. Ödemeler'**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	13,669	3,772	2,085	1,343	1,361	302	736	967	3,477	27,713
Haziran 2020	14,557	3,504	1,551	1,136	207	205	715	716	2,797	25,387
Eylül 2020	14,363	4,340	2,041	1,102	1,144	338	678	1,095	3,434	28,536
Aralık 2020	14,336	4,338	2,246	1,301	187	296	646	1,302	3,051	27,703
Mart 2021	13,021	5,163	1,987	1,375	1,572	350	627	1,239	3,047	28,384

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	11	28	9	7	1	0	0	0	9	65
Haziran 2020	9	24	6	7	0	0	0	0	8	54
Eylül 2020	15	30	9	7	1	0	0	0	9	71
Aralık 2020	17	38	11	10	0	0	0	0	10	87
Mart 2021	15	37	11	10	1	0	0	0	13	88

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**İnternet Bankacılığı İstatistikleri**  
**(Toplulaştırılmış)**

**III.3. Yatırım İşlemleri<sup>3</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin) <small>devamı aşağıdadır...</small>										
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2020	681	901	1,583	730	1,321	92	2,143	505	264	769	82
Haziran 2020	702	844	1,546	694	970	66	1,729	566	240	807	100
Eylül 2020	657	863	1,520	659	1,077	65	1,801	578	247	825	79
Aralık 2020	652	818	1,469	866	1,254	77	2,198	587	239	826	70
Mart 2021	670	795	1,465	681	1,243	72	1,996	573	225	798	59

Dönem	İşlem Adedi (Bin) <small>yatırım işlemleri devamı...</small>								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	10,784	44	43	88	504	276	780	364	16,592
Haziran 2020	12,505	47	37	84	474	223	697	323	17,791
Eylül 2020	13,035	56	54	110	466	238	703	385	18,459
Aralık 2020	16,120	63	68	131	513	242	755	568	22,137
Mart 2021	15,383	67	64	132	403	217	620	621	21,074

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL) <small>devamı aşağıdadır...</small>										
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2020	32	33	65	20	36	13	69	32	22	54	5
Haziran 2020	35	33	68	20	30	10	61	32	24	56	8
Eylül 2020	33	37	70	22	30	11	63	31	25	56	7
Aralık 2020	33	34	67	29	46	11	86	25	27	52	5
Mart 2021	30	30	60	25	47	13	85	25	24	49	4

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL) <small>yatırım işlemleri devamı...</small>								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	125	1	1	2	7	6	13	29	364
Haziran 2020	155	2	1	3	7	4	11	30	391
Eylül 2020	156	3	2	5	8	4	12	21	390
Aralık 2020	206	5	5	10	7	4	12	36	475
Mart 2021	203	6	4	10	4	3	7	34	452

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	249	171	6,446	375	7,241	0	1	20	1	22
Haziran 2020	185	116	5,715	334	6,350	0	0	17	1	19
Eylül 2020	222	133	5,890	327	6,572	0	0	20	1	22
Aralık 2020	306	135	5,967	325	6,732	0	0	22	1	24
Mart 2021	342	120	5,859	300	6,620	0	0	23	1	25

**III.5. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	3,587	59
Haziran 2020	3,610	61
Eylül 2020	3,922	69
Aralık 2020	4,172	80
Mart 2021	4,197	52

**IV. Ürün Satış Verileri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullanımını	Sigorta satışları	Toplam	Anlık Kredi Kullanımı
Mart 2020	127	37	164	3
Haziran 2020	271	32	303	3
Eylül 2020	119	37	156	3
Aralık 2020	85	36	122	2
Mart 2021	89	34	123	2

<sup>1</sup> Eylül 2020, Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>3</sup> Haziran 2020, Eylül 2020 dönemi "Gerçekleşen hisse senedi işlemleri" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Bireysel İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

**I. Bireysel İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	69,339	21,792	10,920
Haziran 2020	71,629	23,256	11,930
Eylül 2020	72,585	23,347	10,758
Aralık 2020	74,817	24,061	11,074
Mart 2021	76,686	24,503	11,092

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	315	1,170	956	548	2,989
Haziran 2020	285	2,179	1,086	508	4,058
Eylül 2020	286	1,736	954	514	3,490
Aralık 2020	377	816	936	515	2,643
Mart 2021	298	1,038	865	455	2,656

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri<sup>1</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri			Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)		Toplam
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	14,177	2,830	33	2,863	7,585	110	7,694	10,557	94	64	158	24,892	
Haziran 2020	14,411	2,506	28	2,534	7,246	91	7,337	9,871	86	90	176	24,458	
Eylül 2020	13,824	2,815	30	2,845	7,548	101	7,649	10,494	95	94	189	24,507	
Aralık 2020	14,545	3,146	31	3,177	7,960	112	8,072	11,249	95	98	193	25,987	
Mart 2021	14,583	3,426	28	3,453	7,721	97	7,819	11,272	82	104	187	26,042	

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri			Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)		Toplam
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	59	17	2	19	30	3	33	51	3	0	3	114	
Haziran 2020	59	17	2	19	29	3	32	51	3	0	4	113	
Eylül 2020	71	19	2	21	37	4	40	61	4	0	5	137	
Aralık 2020	70	21	2	22	38	4	43	65	4	0	5	139	
Mart 2021	68	20	2	21	36	4	40	62	4	0	4	133	

**III.2. Ödemeler<sup>2</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	10,699	2,476	1,414	1,155	877	147	568	963	726	19,025
Haziran 2020	11,058	2,400	1,018	998	124	100	541	713	504	17,455
Eylül 2020	10,533	2,879	1,347	943	694	161	477	1,090	827	18,951
Aralık 2020	10,449	2,833	1,462	1,069	95	136	414	1,295	639	18,393
Mart 2021	9,342	3,585	1,295	1,109	953	153	373	1,233	708	18,749

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	2	3	2	3	0	0	0	0	1	11
Haziran 2020	2	2	1	3	0	0	0	0	0	9
Eylül 2020	2	3	2	2	0	0	0	0	1	10
Aralık 2020	2	3	2	2	0	0	0	0	1	10
Mart 2021	2	4	3	2	0	0	0	0	1	12



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Bireysel İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

**III.3. Yatırım İşlemleri<sup>3</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)											Repo İşlemleri
	Yatırım fonları			Döviz İşlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	516	711	1,227	507	729	33	1,269	463	250	712	69	
Haziran 2020	542	672	1,213	506	544	20	1,070	518	224	742	83	
Eylül 2020	497	677	1,174	472	569	16	1,057	530	229	760	66	
Aralık 2020	488	632	1,119	642	655	22	1,318	547	220	767	58	
Mart 2021	521	627	1,148	477	666	17	1,160	533	207	740	50	

Dönem	İşlem Adedi (Bin)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	10,769	44	43	87	496	271	767	348	15,248
Haziran 2020	12,387	46	37	83	463	218	681	279	16,539
Eylül 2020	12,782	56	54	109	453	232	685	240	16,872
Aralık 2020	15,875	63	67	130	500	234	734	419	20,420
Mart 2021	15,139	67	64	131	395	210	605	439	19,412

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)											Repo İşlemleri
	Yatırım fonları			Döviz İşlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	12	14	26	6	8	1	15	24	18	42	3	
Haziran 2020	13	13	26	7	6	1	14	21	18	39	5	
Eylül 2020	11	14	25	7	7	1	15	21	19	40	4	
Aralık 2020	11	13	24	10	9	1	20	20	19	39	3	
Mart 2021	12	13	25	6	11	1	17	19	18	37	2	

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	123	1	1	2	7	5	12	28	252
Haziran 2020	151	2	1	3	6	4	10	27	275
Eylül 2020	150	3	2	5	7	4	11	17	267
Aralık 2020	198	5	5	10	7	4	10	31	336
Mart 2021	193	6	4	10	3	3	6	28	318

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	239	160	5,622	224	6,244	0	0	10	0	11
Haziran 2020	176	110	5,057	209	5,553	0	0	8	0	9
Eylül 2020	213	125	5,124	198	5,660	0	0	10	0	11
Aralık 2020	294	127	5,149	195	5,766	0	0	10	0	11
Mart 2021	328	112	5,039	181	5,660	0	0	10	0	11

**III.6. Diğer Finansal İşlemler<sup>1</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	2,853	11
Haziran 2020	2,958	12
Eylül 2020	3,123	14
Aralık 2020	3,303	16
Mart 2021	3,352	13

**IV. Ürün Satış Verileri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullandırımı	Sigorta satışları	Toplam	Anlık Kredi Kullandırımı
Mart 2020	125	37	162	3
Haziran 2020	270	32	302	3
Eylül 2020	118	37	154	2
Aralık 2020	83	36	119	2
Mart 2021	88	34	121	2

<sup>1</sup> Eylül 2020, Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>3</sup> Haziran 2020, Eylül 2020 dönemi "Gerçekleşen hisse senedi işlemleri" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Kurumsal İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

**I. Kurumsal İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Kurumsal		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	4,290	1,815	1,336
Haziran 2020	4,436	1,846	1,323
Eylül 2020	4,464	1,805	1,340
Aralık 2020	4,669	1,892	1,369
Mart 2021	4,853	1,947	1,411

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	5	5	173	118	301
Haziran 2020	1	4	168	91	264
Eylül 2020	1	3	182	107	294
Aralık 2020	1	5	187	115	308
Mart 2021	1	5	187	112	305

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri<sup>1</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri				Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	14,445	1,970	40	2,010	13,726	560	14,287	16,297	187	13	201	30,942	
Haziran 2020	13,033	1,582	31	1,613	12,334	478	12,812	14,425	176	11	188	27,646	
Eylül 2020	15,103	1,894	38	1,932	14,478	534	15,013	16,944	198	14	211	32,259	
Aralık 2020	17,983	1,996	43	2,039	15,704	629	16,333	18,372	227	15	242	36,598	
Mart 2021	17,561	1,903	42	1,945	15,661	587	16,248	18,194	213	15	228	35,983	

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri				Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	438	198	21	219	183	36	219	438	28	4	32	908	
Haziran 2020	411	206	28	234	167	35	203	437	39	4	42	890	
Eylül 2020	514	213	23	236	218	44	262	499	50	6	56	1,068	
Aralık 2020	578	243	15	259	222	58	279	538	58	8	66	1,182	
Mart 2021	583	256	18	273	233	55	288	562	59	7	66	1,210	

**III.2. Ödemeler<sup>2</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	2,971	1,295	671	188	484	155	167	4	2,752	8,687
Haziran 2020	3,498	1,105	533	138	83	105	174	3	2,292	7,931
Eylül 2020	3,830	1,461	694	159	450	178	201	5	2,607	9,585
Aralık 2020	3,887	1,505	784	232	91	160	233	7	2,413	9,311
Mart 2021	3,680	1,579	692	267	620	197	254	6	2,340	9,634

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	9	25	7	4	0	0	0	0	8	54
Haziran 2020	7	22	5	4	0	0	0	0	7	45
Eylül 2020	13	27	7	5	0	0	0	0	8	61
Aralık 2020	15	35	9	8	0	0	0	0	9	77
Mart 2021	13	33	9	8	1	0	0	0	12	76

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Kurumsal İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

**III.3. Yatırım İşlemleri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)											Repo İşlemleri
	Yatırım fonları			Döviz İşlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	165	190	355	223	592	59	874	43	14	57	13	
Haziran 2020	160	172	332	187	426	46	659	48	16	64	17	
Eylül 2020	160	186	346	188	508	48	743	48	17	65	13	
Aralık 2020	164	186	350	224	600	56	880	40	19	58	12	
Mart 2021	149	167	317	204	577	54	836	40	17	58	10	

Dönem	İşlem Adedi (Bin)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	15	1	0	1	8	5	13	16	1,344
Haziran 2020	117	1	0	1	11	6	17	45	1,252
Eylül 2020	254	1	0	1	13	6	18	146	1,587
Aralık 2020	245	0	0	1	13	8	20	149	1,717
Mart 2021	244	0	0	1	8	7	15	182	1,662

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)											Repo İşlemleri
	Yatırım fonları			Döviz İşlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	20	19	39	14	28	12	54	9	4	13	2	
Haziran 2020	22	20	42	14	23	10	47	10	6	16	3	
Eylül 2020	23	23	45	14	24	10	48	9	6	16	3	
Aralık 2020	22	21	43	19	36	10	66	5	8	13	2	
Mart 2021	19	17	36	19	36	12	67	6	7	12	2	

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VIOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	1	0	0	0	0	0	1	2	112
Haziran 2020	5	0	0	0	1	0	1	2	116
Eylül 2020	7	0	0	0	1	0	1	4	123
Aralık 2020	9	0	0	0	1	0	1	6	139
Mart 2021	10	0	0	0	0	0	1	6	135

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	10	11	824	151	997	0	0	10	1	11
Haziran 2020	9	6	658	125	798	0	0	9	1	10
Eylül 2020	9	8	766	130	913	0	0	10	1	11
Aralık 2020	11	9	817	129	967	0	0	12	1	13
Mart 2021	14	8	820	119	960	0	0	12	1	13

**III.6. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	734	48
Haziran 2020	652	49
Eylül 2020	800	55
Aralık 2020	869	64
Mart 2021	844	38

**IV. Ürün Satış Verileri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullandırımı	Sigorta satışları	Toplam	Anlık Kredi Kullandırımı
Mart 2020	2	0	2	0
Haziran 2020	1	0	1	0
Eylül 2020	1	0	1	0
Aralık 2020	3	0	3	0
Mart 2021	1	0	1	0

<sup>1</sup> Eylül 2020, Aralık 2020 dönemi "Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Mobil Bankacılık İstatistikleri**  
**(Toplulaştırılmış)**

**I. Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	79,615	60,461	50,827	3,145	2,156	1,654	82,760	62,617	52,481
Haziran 2020	85,658	65,749	56,177	3,574	2,477	1,929	89,232	68,227	58,106
Eylül 2020	88,969	67,981	57,353	3,684	2,521	2,018	92,654	70,501	59,371
Aralık 2020	93,974	71,743	60,334	4,087	2,813	2,166	98,061	74,556	62,500
Mart 2021	99,578	74,547	63,032	4,566	3,010	2,313	104,144	77,557	65,345

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	3,880	13,416	10,331	3,683	31,310
Haziran 2020	3,831	20,869	18,098	4,102	46,900
Eylül 2020	3,845	14,360	19,210	4,489	41,904
Aralık 2020	5,064	14,649	21,144	6,197	47,054
Mart 2021	5,220	15,584	17,715	5,421	43,941

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri<sup>1</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)											
	EFT	Havale						Toplam	Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam					
Mart 2020	112,590	33,233	145	33,378	91,231	712	91,944	125,322	60	47	107	238,019
Haziran 2020	139,534	32,221	113	32,334	97,362	661	98,023	130,356	71	141	212	270,103
Eylül 2020	156,058	39,189	141	39,330	122,005	860	122,865	162,194	92	158	250	318,502
Aralık 2020	183,131	43,198	161	43,359	140,738	1,051	141,789	185,148	105	188	293	368,572
Mart 2021	210,723	46,116	151	46,267	167,757	909	168,666	214,933	101	210	311	425,966

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)											
	EFT	Havale						Toplam	Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	Toplam	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam					
Mart 2020	532	127	4	132	257	19	276	407	3	0	3	943
Haziran 2020	608	138	4	143	283	20	303	446	4	1	4	1,057
Eylül 2020	839	182	6	188	427	29	457	644	5	1	6	1,489
Aralık 2020	877	191	7	198	443	37	480	678	6	1	7	1,562
Mart 2021	863	206	7	213	454	37	491	704	6	1	7	1,574

**III.2. Ödemeler<sup>2</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	99,798	2,294	1,979	14,624	5,304	658	9,899	28,658	5,515	168,728
Haziran 2020	118,008	2,395	1,889	13,798	1,443	591	11,056	19,944	4,231	173,354
Eylül 2020	125,092	3,881	2,439	16,923	5,643	990	10,615	34,742	6,544	206,868
Aralık 2020	134,746	4,252	2,851	21,950	1,114	1,559	9,856	47,690	6,085	230,103
Mart 2021	148,987	6,285	3,206	26,140	8,093	2,078	10,045	50,907	4,987	260,727

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	16	3	3	20	2	0	0	6	2	54
Haziran 2020	16	4	3	20	0	0	0	5	2	50
Eylül 2020	18	6	4	28	2	0	0	9	3	71
Aralık 2020	19	7	4	37	0	0	0	11	3	82
Mart 2021	24	8	6	38	3	0	0	11	3	93

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Mobil Bankacılık İstatistikleri**  
**(Toplulaştırılmış)**

**III.3. Yatırım İşlemleri<sup>3</sup>**

	İşlem Adedi (Bin)											değeri aşağıdadır...
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri	
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	1,633	2,326	3,959	2,652	6,440	103	9,195	2,356	1,622	3,978	29	
Haziran 2020	1,920	2,322	4,242	2,936	5,020	70	8,026	2,726	1,576	4,303	29	
Eylül 2020	1,887	2,715	4,602	3,011	6,479	66	9,556	4,905	1,806	6,711	29	
Aralık 2020	2,135	2,656	4,790	4,910	8,060	85	13,056	5,181	1,843	7,023	39	
Mart 2021	2,384	2,645	5,030	3,829	8,318	81	12,228	4,871	1,875	6,747	40	

	İşlem Adedi (Bin)								Gerçekleşen ViOP işlemleri	Toplam
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri					
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam			
Mart 2020	25,169	50	75	126	3,725	2,596	6,321	883	49,660	
Haziran 2020	28,756	63	79	142	3,920	2,343	6,263	341	52,101	
Eylül 2020	36,661	87	133	220	4,386	2,804	7,190	527	65,496	
Aralık 2020	53,517	142	198	340	5,614	3,358	8,972	1,307	89,045	
Mart 2021	56,823	130	191	321	4,642	3,280	7,922	1,526	90,636	

	İşlem Hacmi (Milyar TL)											değeri aşağıdadır...
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri	
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	36	39	76	29	52	4	85	88	83	170	1	
Haziran 2020	40	41	81	33	45	3	81	96	86	182	1	
Eylül 2020	41	51	92	40	52	3	96	110	109	219	2	
Aralık 2020	42	48	89	63	77	4	144	103	110	213	2	
Mart 2021	40	41	82	40	89	4	133	106	99	205	2	

	İşlem Hacmi (Milyar TL)								Gerçekleşen ViOP işlemleri	Toplam
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri					
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam			
Mart 2020	221	1	1	2	45	42	87	34	676	
Haziran 2020	301	2	1	3	43	32	75	23	747	
Eylül 2020	414	4	4	8	54	30	84	30	944	
Aralık 2020	576	10	9	19	59	33	92	55	1,191	
Mart 2021	558	10	9	19	30	26	56	66	1,122	

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	4,185	1,867	66,793	1,573	74,418	3	4	76	3	86
Haziran 2020	3,997	1,504	69,220	2,065	76,787	3	3	74	4	83
Eylül 2020	6,196	2,357	79,218	1,765	89,535	4	4	95	3	107
Aralık 2020	8,610	2,287	87,383	1,914	100,195	6	5	104	4	118
Mart 2021	10,840	2,423	92,951	1,969	108,182	9	5	113	4	130

**III.5. Mobilden Gerçekleşen İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			
	Gerçekleşen para çekme işlemleri	Gerçekleşen para yatırma işlemleri	Mobil ödemeler	Toplam
Mart 2020	28,823	6,335	1,733	36,892
Haziran 2020	26,370	5,447	2,639	34,456
Eylül 2020	40,413	8,010	4,666	53,089
Aralık 2020	39,252	8,954	4,939	53,144
Mart 2021	34,844	8,599	6,270	49,713

**III.6. Diğer Finansal İşlemler<sup>4</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	47,617	66
Haziran 2020	50,241	78
Eylül 2020	66,525	110
Aralık 2020	71,673	118
Mart 2021	69,788	104

**IV. Ürün Satış Verileri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullanımı	Sigorta satışları	Toplam	Anlık Kredi Kullanımı
Mart 2020	1,658	1,138	2,796	33
Haziran 2020	4,905	1,025	5,930	40
Eylül 2020	1,892	1,299	3,190	32
Aralık 2020	1,548	1,269	2,817	28
Mart 2021	1,814	1,455	3,270	36

<sup>1</sup> Eylül 2020, Aralık 2020 dönemi ""Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020, Eylül 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>3</sup> Haziran 2020, Eylül 2020 dönemi "Gerçekleşen hisse senedi işlemleri" verileri ile Aralık 2020 dönemi "Vadeli hesaplar" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>4</sup> Aralık 2020 dönemi verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Bireysel Mobil Bankacılık İstatistikleri**

**I. Bireysel Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	79.615	60.461	50.827
Haziran 2020	85.658	65.749	56.177
Eylül 2020	88.969	67.981	57.353
Aralık 2020	93.974	71.743	60.334
Mart 2021	99.578	74.547	63.032

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	3.865	13.401	10.056	3.578	30.900
Haziran 2020	3.821	20.800	17.759	4.000	46.380
Eylül 2020	3.837	14.338	18.810	4.331	41.316
Aralık 2020	5.056	14.609	20.736	6.044	46.445
Mart 2021	5.219	15.540	17.314	5.265	43.339

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri<sup>1</sup>**

Dönem	EFT	İşlem Adedi (Bin)										
		Havale							Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam					
Mart 2020	101.794	31.559	139	31.698	84.612	552	85.164	116.861	43	47	90	218.745
Haziran 2020	128.431	30.783	107	30.890	91.210	507	91.718	122.608	51	141	192	251.231
Eylül 2020	142.304	37.344	133	37.477	113.955	660	114.615	152.092	68	157	225	294.621
Aralık 2020	167.291	41.185	152	41.337	131.829	805	132.634	173.970	73	187	261	341.522
Mart 2021	194.704	44.084	142	44.226	159.144	661	159.805	204.031	71	209	280	399.015

Dönem	EFT	İşlem Hacmi (Milyar TL)										
		Havale							Döviz Transferleri			Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)	
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam					
Mart 2020	364	100	3	103	183	10	193	296	1	0	1	661
Haziran 2020	417	109	3	112	204	10	214	326	2	0	2	746
Eylül 2020	598	141	4	146	316	15	330	476	3	1	4	1.077
Aralık 2020	602	150	5	154	320	18	338	492	3	1	4	1.098
Mart 2021	593	163	5	168	340	17	357	525	3	1	4	1.122

**III.2. Ödemeler<sup>2</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	97.196	2.030	1.663	14.344	5.127	633	9.823	28.657	5.381	164.853
Haziran 2020	115.174	2.092	1.602	13.525	1.401	567	10.970	19.943	4.069	169.343
Eylül 2020	121.731	3.425	2.044	16.572	5.421	952	10.518	34.741	6.329	201.732
Aralık 2020	131.242	3.746	2.416	21.470	1.076	1.524	9.761	47.688	5.876	224.798
Mart 2021	145.080	5.665	2.757	25.496	7.806	2.031	9.951	50.905	4.744	254.434

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	14	2	2	18	2	0	0	6	2	46
Haziran 2020	14	2	2	17	0	0	0	5	2	43
Eylül 2020	16	3	2	25	2	0	0	9	3	60
Aralık 2020	16	4	3	32	0	0	0	11	2	69
Mart 2021	21	5	4	32	3	0	0	11	2	77

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Bireysel Mobil Bankacılık İstatistikleri**

**III.3. Yatırım İşlemleri<sup>3</sup>**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)										
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2020	1,525	2,194	3,719	2,544	5,999	92	8,635	2,320	1,601	3,921	27
Haziran 2020	1,804	2,196	4,000	2,831	4,676	61	7,568	2,683	1,554	4,238	26
Eylül 2020	1,762	2,572	4,334	2,890	6,032	56	8,978	4,846	1,780	6,626	27
Aralık 2020	2,012	2,516	4,528	4,736	7,496	73	12,305	5,124	1,818	6,942	38
Mart 2021	2,269	2,517	4,786	3,690	7,740	69	11,499	4,814	1,852	6,666	39

Dönem	İşlem Adedi (Bin)							Gerçekleşen VİOP işlemleri	Toplam
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri				
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	25,120	50	75	126	3,703	2,564	6,267	883	48,698
Haziran 2020	28,683	62	79	141	3,890	2,321	6,211	341	51,208
Eylül 2020	36,569	87	133	220	4,345	2,778	7,123	527	64,405
Aralık 2020	53,418	130	190	320	5,566	3,322	8,889	1,307	87,746
Mart 2021	56,724	130	191	321	4,611	3,246	7,857	1,526	89,417

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)										
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2020	29	33	62	25	42	3	70	83	78	161	1
Haziran 2020	32	34	65	28	35	2	66	89	81	170	1
Eylül 2020	31	42	74	35	41	2	77	104	103	207	1
Aralık 2020	33	39	72	55	60	3	118	99	104	204	2
Mart 2021	33	34	67	34	70	2	106	102	95	197	2

Dönem	İşlem Hacmi (Milyar TL)							Gerçekleşen VİOP işlemleri	Toplam
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri				
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	217	1	1	2	44	41	85	34	632
Haziran 2020	299	2	1	3	42	31	73	23	701
Eylül 2020	411	4	4	8	53	29	82	30	889
Aralık 2020	573	9	9	18	57	32	89	55	1,130
Mart 2021	554	9	9	19	29	25	54	66	1,065

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	4,152	1,840	64,899	1,257	72,148	3	3	67	2	75
Haziran 2020	3,963	1,482	67,447	1,782	74,674	3	3	65	3	73
Eylül 2020	6,154	2,324	76,772	1,430	86,680	4	4	83	2	93
Aralık 2020	8,547	2,239	84,580	1,561	96,927	6	4	89	2	101
Mart 2021	10,759	2,374	89,748	1,626	104,506	8	5	96	3	112

**III.5. Mobilden Gerçekleşen İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			
	Gerçekleşen para çekme işlemleri	Gerçekleşen para yatırma işlemleri	Mobil ödemeler	Toplam
Mart 2020	28,634	6,208	1,733	36,575
Haziran 2020	26,042	5,327	2,638	34,007
Eylül 2020	40,063	7,860	4,665	52,588
Aralık 2020	38,901	8,789	4,938	52,629
Mart 2021	34,514	8,443	6,268	49,225

**III.6. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	47,464	64
Haziran 2020	50,074	75
Eylül 2020	66,305	106
Aralık 2020	71,410	113
Mart 2021	69,499	98

**IV. Ürün Satış Verileri**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullandırımı	Sigorta satışları	Toplam	
Mart 2020	1,653	1,138	2,791	33
Haziran 2020	4,898	1,025	5,923	39
Eylül 2020	1,885	1,299	3,184	32
Aralık 2020	1,537	1,269	2,806	28
Mart 2021	1,802	1,455	3,257	35

<sup>1</sup> Eylül 2020, Aralık 2020 dönemi ""Üçüncü şahıslara yapılan havale" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>2</sup> Aralık 2020, Eylül 2020 dönemi "Diğer ödemeler" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

<sup>3</sup> Haziran 2020, Eylül 2020 dönemi "Gerçekleşen hisse senedi işlemleri" verileri ile Aralık 2020 dönemi "Vadeli hesaplar" verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Kurumsal Mobil Bankacılık İstatistikleri**

**I. Kurumsal Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları**

	Kurumsal		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı (Bin)	Aktif müşteri sayısı (Bin)
Mart 2020	3,145	2,156	1,654
Haziran 2020	3,574	2,477	1,929
Eylül 2020	3,684	2,521	2,018
Aralık 2020	4,087	2,813	2,166
Mart 2021	4,566	3,010	2,313

**II. Finansal Olmayan İşlemler**

	İşlem Adedi (Bin)				
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Toplam
Mart 2020	15	15	275	105	410
Haziran 2020	10	69	339	102	520
Eylül 2020	8	22	399	158	588
Aralık 2020	9	40	408	152	609
Mart 2021	1	45	401	156	602

**III. Finansal İşlemler**

**III.1. Para Transferleri**

	İşlem Adedi (Bin)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri			Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)		Toplam
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	10,796	1,674	7	1,680	6,620	160	6,780	8,460	17	0	17	19,274	
Haziran 2020	11,103	1,438	5	1,443	6,152	153	6,305	7,749	20	0	20	18,872	
Eylül 2020	13,753	1,845	8	1,853	8,050	200	8,250	10,102	25	1	25	23,881	
Aralık 2020	15,841	2,013	10	2,023	8,909	246	9,155	11,178	32	1	33	27,051	
Mart 2021	16,019	2,032	8	2,041	8,613	248	8,861	10,901	30	1	31	26,951	

	İşlem Hacmi (Milyar TL)												
	EFT	Havale							Döviz Transferleri			Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan				Toplam	SWIFT	Diğer (Western Union, Moneygram, vb)		Toplam
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam						
Mart 2020	168	28	1	29	74	9	83	111	1	0	1	281	
Haziran 2020	190	29	1	31	79	10	89	120	2	0	2	312	
Eylül 2020	241	40	2	42	112	14	126	169	2	0	2	412	
Aralık 2020	274	42	2	44	123	19	142	186	3	0	3	464	
Mart 2021	269	43	2	45	114	19	134	179	3	0	4	452	

**III.2. Ödemeler**

	İşlem Adedi (Bin)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	2,602	263	316	280	177	26	76	1	134	3,875
Haziran 2020	2,834	303	287	273	42	24	86	1	161	4,011
Eylül 2020	3,361	457	394	351	222	38	97	1	215	5,136
Aralık 2020	3,504	507	435	480	39	35	95	2	208	5,305
Mart 2021	3,906	620	450	644	288	47	94	2	243	6,293

	İşlem Hacmi (Milyar TL)									
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Motorlu Taşıtlar Vergisi	Trafik para cezası	TL Yükleme	Şans Oyunları	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2020	2	2	1	3	0	0	0	0	1	8
Haziran 2020	2	1	1	3	0	0	0	0	1	8
Eylül 2020	3	2	1	4	0	0	0	0	1	11
Aralık 2020	3	3	2	5	0	0	0	0	1	13
Mart 2021	3	3	2	6	0	0	0	0	1	16



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Kurumsal Mobil Bankacılık İstatistikleri**

**III.3. Yatırım İşlemleri**

	İşlem Adedi (Bin)											Repo işlemleri
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	108	132	240	108	441	11	560	36	22	58	2	
Haziran 2020	116	126	242	105	344	9	458	43	22	65	2	
Eylül 2020	125	143	268	120	447	10	578	59	26	84	2	
Aralık 2020	123	140	263	174	565	12	751	56	24	81	2	
Mart 2021	115	128	244	138	578	12	728	57	24	81	1	

	İşlem Adedi (Bin)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VİOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	49	0	0	0	22	32	54	0	962
Haziran 2020	73	0	0	0	30	22	52	0	893
Eylül 2020	91	0	0	0	41	25	66	0	1,091
Aralık 2020	99	12	8	20	47	36	83	0	1,299
Mart 2021	100	0	0	0	31	34	64	0	1,219

	İşlem Hacmi (Milyar TL)											Repo işlemleri
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Mart 2020	7	6	13	4	10	1	15	5	5	10	0	
Haziran 2020	9	7	16	5	9	1	15	6	5	11	0	
Eylül 2020	9	9	18	6	12	1	19	6	6	12	0	
Aralık 2020	9	8	17	9	17	2	27	4	6	10	0	
Mart 2021	8	7	15	7	19	1	27	4	5	9	0	

	İşlem Hacmi (Milyar TL)								
	Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			Gerçekleşen VİOP işlemleri	Toplam
		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam		
Mart 2020	3	0	0	0	1	1	2	0	43
Haziran 2020	2	0	0	0	1	1	2	0	46
Eylül 2020	3	0	0	0	2	1	2	0	55
Aralık 2020	3	0	0	0	2	1	3	0	61
Mart 2021	4	0	0	0	1	1	2	0	56

**III.4. Kredi Kartı İşlemleri**

	İşlem Adedi (Bin)					İşlem Hacmi (Milyar TL)				
	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Taksitli Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Mart 2020	33	27	1,894	316	2,270	0	0	9	1	10
Haziran 2020	34	22	1,773	284	2,112	0	0	9	1	10
Eylül 2020	42	33	2,446	335	2,855	0	0	12	1	14
Aralık 2020	63	48	2,804	352	3,267	0	0	15	1	17
Mart 2021	81	49	3,203	343	3,676	0	0	17	1	19

**III.5. Mobilden Gerçekleşen İşlemler**

	İşlem Adedi (Bin)			
	Gerçekleşen para çekme işlemleri	Gerçekleşen para yatırma işlemleri	Mobil ödemeler	Toplam
Mart 2020	189	127	0	316
Haziran 2020	328	121	1	449
Eylül 2020	351	150	1	501
Aralık 2020	350	164	1	515
Mart 2021	330	157	1	488

**III.6. Diğer Finansal İşlemler<sup>1</sup>**

	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Mart 2020	153	2
Haziran 2020	167	3
Eylül 2020	220	4
Aralık 2020	263	5
Mart 2021	289	6

**IV. Ürün Satış Verileri**

	İşlem Adedi (Bin)			İşlem Hacmi (Milyar TL)
	Anlık Kredi Kullandırımı	Sigorta satışları	Toplam	Anlık Kredi Kullandırımı
Mart 2020	5	0	5	0
Haziran 2020	7	0	7	0
Eylül 2020	7	0	7	0
Aralık 2020	11	0	11	0
Mart 2021	12	0	12	0

<sup>1</sup> Aralık 2020 dönemi verileri bir banka tarafından revize edilmiştir.

## **İnternet bankacılığı istatistikleri gönderen bankalar**

### **Dahil Edilen İnternet Bankacılığı Siteleri**

1 Akbank T.A.Ş.	
2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	online.aktifbank.com.tr / https://internetsubesi.passolig.com.tr
3 Alternatifbank A.Ş.	
4 AnadoluBank A.Ş.	Anadolubank İnternet Sitesi
5 Arap Türk Bankası A.Ş.	
6 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.	www.bankpozitif.com.tr
7 Burgan Bank A.Ş.	
8 Citibank A.Ş.	
9 Denizbank A.Ş.	
10 Fibabanka A.Ş.	
11 HSBC Bank A.Ş.	https://bireysel.hsbc.com.tr/
12 ICBC Turkey Bank A.Ş.	
13 ING Bank A.Ş.	www.ingbank.com.tr
14 MUFG Bank Turkey A.Ş.	
15 Odea Bank A.Ş.	online.odeabank.com.tr
16 QNB Finansbank A.Ş.	QNB Finansbank ve enpara.com İnternet Şubeleri
17 Şekerbank T.A.Ş.	Şekerbank İnternet Sitesi
18 Turkish Bank A.Ş.	www.turkishbank.com
19 Turkland Bank A.Ş.	www.tbank.com.tr
20 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	www.teb.com.tr
21 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	www.ziraatbank.com.tr
22 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	
23 Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Halkbank İnternet Şubesi
24 Türkiye İş Bankası A.Ş.	İnternet şubesi
25 Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.	
26 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.	
27 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.	www.vakifbank.com.tr
28 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Yapı Kredi İnternet Şubesi

## **Mobil bankacılık istatistikleri gönderen bankalar**

### **Dahil Edilen Uygulamalar**

1 Akbank T.A.Ş.	
2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	N Kolay Mobil Uygulaması-İOS,N Kolay Mobil Uygulaması-Android
3 Alternatifbank A.Ş.	
4 AnadoluBank A.Ş.	Anadolubank mobil uygulama
5 Arap Türk Bankası A.Ş.	
6 Burgan Bank A.Ş.	
7 Citibank A.Ş.	
8 Denizbank A.Ş.	DenizKartım, DenizTrader, fastPay
9 Fibabanka A.Ş.	
10 HSBC Bank A.Ş.	HSBC Mobil Bankacılık
11 ICBC Turkey Bank A.Ş.	
12 ING Bank A.Ş.	ING Mobil, Paramara
13 Odea Bank A.Ş.	Odeabank mobil uygulama
14 QNB Finansbank A.Ş.	QNB Finansbank Cep Şubesi, enpara.com Cep Şubesi
15 Şekerbank T.A.Ş.	Şeker Mobil Şube
16 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	CEPTETEB Mobil Uygulama, Pratik Borsa
17 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	Ziraat Mobil, Ziraat Tablet, Ziraat Wap
18 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Garanti Cep, BonusFlaş
19 Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Halkbank Mobil Uygulaması
20 Türkiye İş Bankası A.Ş.	İşCep ve Maximum Mobil
21 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	VakıfBank Mobil Bankacılık
22 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Yapı Kredi Mobil , World Mobil

# Dijital Bankacılık İstatistikleri ile ilgili Açıklamalar

## I. Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı

### 1. Kayıtlı bireysel müşteri sayısı:

#### a) En az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş (Mobil'e login olmamış) toplam bireysel müşteri sayısı.
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş (İnternet'e login olmamış) toplam bireysel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden hem internet hem mobil bankacılığına en az birer kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

#### b) Son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde hem internet hem mobil

### 2. İlgili üç-aylık dönem içerisinde aktif bireysel müşteri sayısı (Aktif bireysel müşteri sayısı: Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (login olması yeterli) toplam müşteri sayısı)

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde hem internet hem mobil bankacılığına en az birer kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

### 3. Kayıtlı kurumsal/tüzel müşteri sayısı: (Kurum adına açılan kullanıcı sayıları dahil edilmemiştir. Sadece firma sayısı sayılmıştır.)

#### a) En az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden hem internet hem mobil bankacılığına en az birer kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

#### b) Son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden son bir yıl içerisinde hem internet hem mobil bankacılığına en az birer kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

### 4. İlgili üç-aylık dönem içerisinde aktif kurumsal/tüzel müşteri sayısı (Aktif kurumsal/tüzel müşteri sayısı: Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (login olması yeterli) toplam müşteri sayısı)

- 1) Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde sadece internet bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 2) Sadece Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde sadece mobil bankacılığına en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı
- 3) Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan:** Müşterilerden ilgili üç-aylık dönem içerisinde hem internet hem mobil bankacılığına en az birer kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

## II. Cinsiyetlerine Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

*(Aktif bireysel müşteri sayısı: Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (login olması yeterli) aktif bireysel müşteri sayısı cinsiyetine göre dağıtılmıştır.*

Müşterinin cinsiyeti ilgili üç aylık dönemin son günü esas alınarak gruplanmıştır.

## III. Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

*(Aktif bireysel müşteri sayısı: Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (login olması yeterli) aktif bireysel müşteri sayısı söz konusu yaş gruplarına göre dağıtılmıştır.*

Müşterinin yaşı ilgili üç aylık dönemin son günü esas alınarak gruplanmıştır.

Rapor içindeki bilgiler internet bankacılığı hizmeti veren üye bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. 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.

## **İnternet Bankacılığı İstatistikleri\* ile ilgili Açıklamalar**

\* **Banka müşterilerinin "banka internet şubesi " içerisinde yaptığı işlemler ile sadece mobile özel tasarlanmış ve adresi internet bankacılığı şubesinden farklı olan mobil site içerisinde yaptığı işlemler hariç (müşteri login olmalı)**

\* **Diğer internet bankacılığı uygulamaları (bankaların farklı markalar altında sundukları diğer internet uygulamaları) kullanıcıları da internet bankacılığı istatistiklerine dahil edilmiş, banka müşterisi olmayan kişilere açık olan uygulamalarda sadece "login" olarak işlem yapan banka müşterileri sayısı ve yaptıkları işlemler raporlanmıştır. Bir müşteri hem ana internet bankacılığı hem diğer internet bankacılığı uygulamalarından işlem yapmış ise tek bir müşteri adedi olarak raporlanmıştır.**

### **I. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı**

#### **1. Kayıtlı bireysel müşteri sayısı:**

a) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

b) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

2. **Aktif bireysel müşteri sayısı:** Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (internet bankacılığına login olması yeterli) toplam müşteri sayısı

3. **Kayıtlı kurumsal/tüzel müşteri sayısı:** (Kurum adına açılan kullanıcı sayıları dahil edilmeyecektir. Sadece firma sayısı sayılacaktır.)

a) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde halen kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

b) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

4. **Aktif kurumsal/tüzel müşteri sayısı:** Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (internet bankacılığına login olması yeterli) toplam müşteri sayısı

### **II. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal Olmayan İşlemler Sayısı**

1. Kredi kartı ve ek kart başvuru sayısı (Sanal kart başvuru sayısı dahil değildir.)

2. Kredi başvurusu sayısı

3. Dönem içerisinde verilen düzenli ödeme talimat sayısı (aidat ödemeleri dahil) : İleri tarihli/düzenli EFT, havale, aidat, özel okul aidatları, apartman aidatları, kira ve kooperatif ödemeleri, halka arz taksit ödemeleri, vb. verilen talimatlar

4. Dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı

### **III. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal İşlemler (Adet, Hacim)**

#### **1. Para Transferleri (Adet, Hacim)**

a) **EFT** : EFT aracılığıyla başka bankaya yapılan tüm para transferleri (Müşterinin kendisinin internetten yaptığı eft

b) **Havale (Türk Parası(TP), Yabancı Para\*(YP))** : Banka içi yapılan tüm havaleler

-Kendi hesapları arasında yapılan havaleler (Yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler hariç) (Müşterinin sadece kendi vadesiz hesapları arasında yaptığı para transferi işlemleri dahildir. Aracı kurum ve banka yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler dahil edilmeyecektir. Ayrıca otomatik olarak sistem tarafından gerçekleştirilen işlemler dahil edilmeyecektir)

-Üçüncü şahıslara yapılan havaleler

c) **Döviz transferleri: SWIFT ve benzeri ödeme sistemleri (MoneyGram, Western Union, vs.) ile yapılan döviz**  
- SWIFT

- Diğer (Western Union, Moneygram, vb)

#### **2. Ödemeler (Adet, Hacim)**

a) Fatura ödemeleri

b) Vergi ödemeleri : Gümrük vergileri, kurumsal vergiler, belediye ödemeleri vb. içerisinde vergi ifadesi geçen tüm vergi ödemeleri, (motorlu taşıtlar vergisi hariç)

c) SSK ve Bağkur prim ödemeleri

d) Kredi ödemeleri

e) Motorlu taşıtlar vergisi

f) Trafik para cezası

g) TL Yükleme

h) Şans oyunları

i) Diğer ödemeler (Harç (eğitim, yurtdışı çıkış,pasaport vs) , sigorta poliçeleri, leasing, OGS, HGS, bağış, çek ödemeleri, eğitim ödemeleri, ticaret odası ödemeleri, sürücü kursu tahsilatları, içerisinde vergi ifadesi geçmeyen diğer kamu ödemeleri (belediye, e-devlet) ve ödemeler başlığı altında yer almayan her türlü ödeme)

#### **3. Yatırım İşlemleri (Adet, Hacim)**

a) Yatırım fonları (Sadece müşterinin internetten yaptığı fon alış ve satışı dahildir. Otomatik olarak sistem tarafından gerçekleştirilen fon alış/satış işlemleri dahil edilmeyecektir.)

- Fon alış

- Fon satış

b) Döviz işlemleri (müşterinin döviz alış ve satışı )

- Döviz alış

- Döviz satış

- Arbitraj işlemleri (Dövizden dövize geçiş işlemleri tek işlem olarak sayılacaktır. Ayrıca döviz alış ya da döviz satış olarak değerlendirilmeyecektir.)

- c) Vadeli hesaplar
  - Vadeli hesap açılış sayısı
  - Vadeli hesap kapanış sayısı
- d) Gerçekleşen hisse senedi işlemleri
- e) Repo işlemleri
- f) Tahvil ve bono işlemleri (Eurobond dahil)
  - Tahvil ve bono alış
  - Tahvil ve bono satış
- g) Altın: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)
  - Altın alış
  - Altın satış
- h) Gerçekleşen VİOP İşlemleri

#### **4. Kredi Kartı İşlemleri (Adet, Hacim)**

- a) Nakit Avans
- b) Taksitli Nakit Avans : Geri ödemesi bir ödeme planına bağlı olarak taksitle yapılan nakit avans türü
- c) Kendi kartına borç ödeme
- d) Başkasının kartına ait borç ödeme (EFT ile yapılan kredi kartı ödemeleri hariç)

#### **5. Diğer Finansal İşlemler (Adet, Hacim)**

(Yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadeli vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaleler, vadeli mevduat kısmi para çekme/para yatırma, sanal POS işlemleri, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri, VİOP teminat yatırma/çekme vb.)

#### **IV. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Ürün Satış Verileri**

1. Anlık Kredi Kullanımı: Kredi kullandırımı internet bankacılığı kanalıyla yapılan kredilerin işlem adedi ve tutarları (kredi kartı ile yapılan kredi işlemleri hariç)
2. Sigorta satışları: Satışı internet bankacılığı kanalıyla yapılan sigortaların işlem adedi (Krediye bağlı veya krediye bağlı olmayan tüm sigorta satışları dahildir.)

Rapor içindeki bilgiler internet bankacılığı hizmeti veren üye bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. 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.

## **Mobil Bankacılık İstatistikleri ile İlgili Açıklamalar**

**\* Banka müşterilerinin yüklenebilir uygulama bankacılığı veya sadece mobile özel tasarlanmış ve adresi mobil bankacılık şubesinden farklı olan mobil site içerisinde yaptığı işlemler (müşteri login olması)**

**\*\* Diğer mobil uygulamaların (Cüzdan, kart, yatırım, ödeme gibi tüm mobil uygulamalar) kullanıcıları da istatistiklere dahil edilecek, banka müşterisi olmayan kişilere açık olan uygulamalarda sadece "login" olarak işlem yapan banka müşterileri sayısı ve yaptıkları işlemler raporlanacaktır. Bir müşteri hem mobil uygulamalardan hem diğer mobil uygulamalardan işlem yapmış ise tek bir müşteri adedi olarak raporlanacaktır**

**I. Mobil Bankacılık Müşteri Sayısı** (Kurum adına açılan kullanıcı sayıları dahil edilmeyecektir. Sadece firma sayısı sayılacaktır. Bir bankanın birden fazla mobil uygulamasını kullanan müşteri sayıları "tekil"leştirilerek verilecektir)

### **1. Kayıtlı bireysel müşteri sayısı:**

a) Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı  
b) Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı

**2. Aktif bireysel müşteri sayısı:** Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (mobil bankacılığa login olması yeterli) toplam müşteri sayısı

**3. Kayıtlı kurumsal/tüzel müşteri sayısı:** (Kurum adına açılan kullanıcı sayıları dahil edilmeyecektir. Sadece firma sayısı sayılacaktır.)

a) Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde halen kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

b) Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam kurumsal/tüzel müşteri sayısı

**4. Aktif kurumsal/tüzel müşteri sayısı:** Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (mobil bankacılığa login olması yeterli) toplam müşteri sayısı

### **II. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal Olmayan İşlemler Sayısı**

1. Kredi kartı ve ek kart başvuru sayısı (Sanal kart başvuru sayısı dahil değildir.)

2. Kredi başvurusu sayısı

3. Dönem içerisinde verilen düzenli ödeme talimat sayısı (aidat ödemeleri dahil) : İleri tarihli/düzenli EFT, havale, aidat, özel okul aidatları, apartman aidatları, kira ve kooperatif ödemeleri, halka arz taksit ödemeleri, vb. verilen talimatlar

4. Dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı

### **III. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal İşlemler (Adet, Hacim)**

#### **1. Para Transferleri (Adet, Hacim)**

a) **EFT** : EFT aracılığıyla başka bankaya yapılan tüm para transferleri (Müşterinin kendisinin yaptığı eft işlemleri bildirilecektir. Düzenli ve ileri tarihli eft talimatları dahil edilmeyecektir.)

b) **Havale (Türk Parası(TP), Yabancı Para\*(YP))** : Banka içi yapılan tüm havaleler

-Kendi hesapları arasında yapılan havaleler (Yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler hariç)(Müşterinin sadece kendi vadesiz hesapları arasında yaptığı para transferi işlemleri dahildir. Aracı kurum ve banka yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler dahil edilmeyecektir. Ayrıca otomatik olarak sistem tarafından gerçekleştirilen işlemler dahil edilmeyecektir.)

-Üçüncü şahıslara yapılan havaleler

c) **Döviz transferleri: SWIFT ve benzeri ödeme sistemleri (MoneyGram, Western Union, vs.) ile yapılan döviz transferleri**

- SWIFT

- Diğer (Western Union, Moneygram, vb)

#### **2. Ödemeler (Adet, Hacim)**

a) Fatura ödemeleri

b) Vergi ödemeleri : Gümrük vergileri, kurumsal vergiler, belediye ödemeleri vb. içerisinde vergi ifadesi geçen tüm vergi ödemeleri, (motorlu taşıtlar vergisi hariç)

c) SSK ve Bağkur prim ödemeleri

d) Kredi ödemeleri

e) Motorlu Taşıtlar Vergisi

f) Trafik para cezası

g) TL Yükleme

h) Şans Oyunları

ı) Diğer ödemeler (Harç (eğitim, yurtdışı çıkış,pasaport vs) , sigorta poliçeleri, leasing, OGS, HGS, bağış, çek ödemeleri, eğitim ödemeleri, ticaret odası ödemeleri, sürücü kursu tahsilatları, içerisinde vergi ifadesi geçmeyen diğer kamu ödemeleri (belediye, e-devlet) ve ödemeler başlığı altında yer almayan her türlü ödeme)

#### **3. Yatırım İşlemleri (Adet, Hacim)**

a) Yatırım fonları (Sadece müşterinin yaptığı fon alış ve satışı dahildir. Otomatik olarak sistem tarafından gerçekleştirilen fon alış/satış işlemleri dahil edilmeyecektir.)

- Fon alış

- Fon satış

b) Döviz işlemleri (müşterinin döviz alış ve satışı )

- Döviz alış

- Döviz satış

- Arbitraj işlemleri (Dövizden dövize geçiş işlemleri tek işlem olarak sayılacaktır. Ayrıca döviz alış ya da döviz satış olarak değerlendirilmeyecektir.)

- c) Vadeli hesaplar
  - Vadeli hesap açılış sayısı
  - Vadeli hesap kapanış sayısı
- d) Gerçekleşen hisse senedi işlemleri
- e) Repo işlemleri
- f) Tahvil ve bono işlemleri (Eurobond dahil)
  - Tahvil ve bono alış
  - Tahvil ve bono satış
- g) Altın: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)
  - Altın alış
  - Altın satış
- h) Gerçekleşen VİOP İşlemleri

#### **4. Kredi Kartı İşlemleri (Adet, Hacim)**

- a) Nakit Avans
- b) Taksitli Nakit Avans : Geri ödemesi bir ödeme planına bağlı olarak taksitle yapılan nakit avans türü
- c) Kendi kartına borç ödeme
- d) Başkasının kartına ait borç ödeme (EFT ile yapılan kredi kartı ödemeleri hariç)

#### **5. Mobilden Gerçekleşen İşlemler Sayısı (Adet)**

- a) Gerçekleşen para çekme işlemi sayısı : (Mobil bankacılık uygulamaları ile gerçekleşen para çekme işlemleri)
- b) Gerçekleşen para yatırma işlemi sayısı : (Mobil bankacılık uygulamaları ile gerçekleşen para yatırma işlemleri)
- c) Mobil ödemeler sayısı : (POS veya sanal POS ile yapılan QR kod/NFC/araçta ödeme)

#### **6. Diğer Finansal İşlemler (Adet, Hacim)**

(Yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadeli vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaaleler, vadeli mevduat kısmi para çekme/para yatırma, sanal POS işlemleri, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri, VİOP teminat yatırma/çekme vb.)

#### **IV. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Ürün Satış Verileri**

1. Anlık Kredi Kullanımı: Kredi kullanımı mobil bankacılık kanalıyla yapılan kredilerin işlem adedi ve tutarları (kredi kartı ile yapılan kredi işlemleri hariç)
2. Sigorta satışları: Satışı mobil bankacılık kanalıyla yapılan sigortaların işlem adedi (Krediye bağlı veya krediye bağlı olmayan tüm sigorta satışları dahildir.)

Rapor içindeki bilgiler internet bankacılığı hizmeti veren üye bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. 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.