



İnternet Bankacılığı İstatistikleri Eylöl 2010

Rapor Kodu: DT22

Ekim 2010

İnternet Bankacılığı İstatistikleri¹ Eylül 2010

Açıklama: Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalardan internet bankacılığı hizmeti veren 26 bankanın bilgilerinden oluşmaktadır.

1. İnternet bankacılığını kullanan aktif müşteri sayısı hızla artmaktadır.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez "login olmuş" toplam bireysel müşteri sayısı, Eylül 2010 itibariyle, 14,8 milyon olmuştur. Son bir yıl içerisinde "login olmuş" toplam bireysel müşteri sayısı ise 7,7 milyon kişidir.

Nisan-Haziran 2010 döneminde 5,7 milyon bireysel müşteri tarafından en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapılmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 39'unu oluşturmaktadır. Nisan-Haziran 2010 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 563 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 191 bin kişi artış olmuştur.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Eylül 2009	Haziran 2010	Eylül 2010
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	5.153	5.524	5.716
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	11.746	13.621	14.828
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	6.811	7.248	7.725
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	44	41	39
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	600	624	637
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	1.440	1.459	1.572
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	702	729	787
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	42	43	41
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	5.753	6.149	6.353
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	13.187	15.080	16.400
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.513	7.978	8.512
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	44	41	39

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez "login olmuş" kurumsal müşteri sayısı Eylül 2010 itibariyle, yaklaşık 1,6 milyon kişidir. Bunların 637 bini (yüzde 41'i) Temmuz-Eylül 2010 dönemi içerisinde en az bir kez işlem yapmıştır. Son bir yıl içerisinde "login olmuş" kurumsal müşteri sayısı ise 787 bin kişidir.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez "login olmuş" toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 39'u Temmuz-Eylül 2010 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Temmuz-Eylül 2010 döneminde, toplam aktif müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 599 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 204 bin kişi artış olmuştur.

2. İnternet İşlemleri

2.1. Yatırım İşlemleri

Temmuz-Eylül 2010 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 9,2 milyon adet yatırım işleminin hacmi 64,2 milyar TL olmuştur. Nisan-Haziran 2010 dönemine göre işlem hacminde 8,9 milyar TL tutarında bir azalma gerçekleşmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Haziran 2010		Eylül 2010		Net Değişme		Eylül 2010
	İşlem Adedi	İşlem Hacmi	İşlem Adedi	İşlem Hacmi	İşlem Adedi	İşlem Hacmi	Ortalama İşlem Hacmi
	(Bin)	(Milyon TL)	(Bin)	(Milyon TL)	(Bin)	(Milyon TL)	(Bin TL)
Yatırım Fonları	3.805	18.971	3.566	17.702	-239	-1.268	5,0
Döviz İşlemleri	2.118	17.407	2.117	15.226	-1	-2.181	7,2
Vadeli hesaplar	474	8.203	488	12.089	14	3.886	24,8
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	4.537	22.669	2.771	13.448	-1.766	-9.221	4,9
Repo İşlemleri	129	4.402	125	4.537	-4	135	36,4
Tahvil ve bono işlemleri	119	1.391	101	1.130	-17	-261	11,1
Altın	53	142	59	140	6	-2	2,4
Toplam	11.235	73.185	9.227	64.273	-2.008	-8.912	7,0

Üçüncü çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 17,7 milyar TL tutarı ile (3,6 milyon adet işlem) yatırım fonları işlemleri almıştır. Bunu döviz işlemleri, gerçekleşen hisse senedi işlemleri ve vadeli hesaplar izlemiştir. En yüksek ortalama işlem hacmi 36,4 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 24,8 bin TL'lik işlem hacmi ile ikinci sırayı almıştır. Toplam yatırım işlemleri için ortalama işlem hacmi 7 bin TL olmuştur.

2.2. Finansal İşlemler

Temmuz-Eylül 2010 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 68 milyon, tutarı ise 190 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 86'sını oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Eylül 2009		Haziran 2010		Eylül 2010	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri	34.707	133.913	37.383	152.928	36.889	163.582
Ödemeler	25.308	5.367	20.295	6.838	21.981	7.525
Kredi kartı işlemleri	6.574	4.742	7.457	5.427	7.690	5.806
Diğer finansal işlemleri	1.882	13.071	1.836	15.353	1.714	12.979
Toplam	68.471	157.093	66.971	180.547	68.274	189.892

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 197 bin adet azalırken, bir önceki üç aylık döneme göre 1,3 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre 33 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 9 milyar TL artmıştır.

Türkiye Bankalar Birliği

İnternet Bankacılığı İstatistikleri

I. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Eylül 2009	11,746,113	6,810,632	5,153,036	1,440,403	702,414	600,240	13,186,516	7,513,046	5,753,276
Aralık 2009	12,165,445	7,064,266	5,368,510	1,402,286	684,906	605,623	13,567,731	7,749,172	5,974,133
Mart 2010	13,406,862	7,059,101	5,399,441	1,536,358	708,597	606,741	14,943,220	7,767,698	6,006,182
Haziran 2010	13,621,487	7,248,242	5,524,461	1,459,006	729,266	624,371	15,080,493	7,977,508	6,148,832
Eylül 2010	14,827,760	7,725,302	5,715,626	1,571,923	786,972	637,145	16,399,683	8,512,274	6,352,771

II. Finansal Olmayan İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işl.	Toplam
Eylül 2009	337	536	846	1,336	244,398	247,453
Aralık 2009	438	433	866	1,538	249,963	253,238
Mart 2010	352	486	794	913	236,971	239,516
Haziran 2010	365	351	748	862	248,836	251,162
Eylül 2010	372	555	819	941	253,817	256,506

III. Finansal İşlemler

III.1. Para Transferleri

	İşlem Adedi (Bin)									
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer-leri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan					
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam	Toplam		
Eylül 2009	17,790	9,661	423	10,083	6,603	178	6,781	16,864	52	34,707
Aralık 2009	19,237	9,989	394	10,383	7,513	171	7,684	18,067	42	37,346
Mart 2010	18,362	9,580	358	9,938	6,907	152	7,060	16,998	61	35,421
Haziran 2010	19,616	9,654	437	10,090	7,434	174	7,608	17,699	68	37,383
Eylül 2010	19,650	9,450	461	9,912	7,109	149	7,258	17,169	69	36,889

	İşlem Hacmi (Milyon TL)									
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer- leri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan					
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam	Toplam		
Eylül 2009	55,361	52,727	5,859	58,586	17,355	1,924	19,278	77,864	688	133,913
Aralık 2009	60,386	54,826	8,192	63,018	19,067	2,018	21,085	84,102	753	145,241
Mart 2010	58,573	52,322	7,393	59,715	17,743	2,040	19,783	79,498	779	138,850
Haziran 2010	67,218	51,793	10,688	62,481	20,085	2,334	22,419	84,900	810	152,928
Eylül 2010	71,830	57,245	10,161	67,406	20,986	2,611	23,597	91,003	748	163,582

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Eylül 2009	17,949	2,852	845	396	3,267	25,308
Aralık 2009	16,867	2,581	972	465	3,696	24,581
Mart 2010	16,209	3,526	968	475	3,808	24,986
Haziran 2010	11,623	2,991	1,015	508	4,158	20,295
Eylül 2010	12,723	3,238	1,020	548	4,453	21,981

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Eylül 2009	1,245	3,057	564	295	207	5,367
Aralık 2009	1,307	3,386	633	372	203	5,901
Mart 2010	1,474	3,904	644	358	231	6,610
Haziran 2010	1,216	4,304	706	401	212	6,838
Eylül 2010	1,377	4,675	749	463	262	7,525

Türkiye Bankalar Birliği İnternet Bankacılığı İstatistikleri

III.3. Yatırım İşlemleri

Dönem	İşlem Adedi (Bin)										devamı aşağıdadır...	
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Eylül 2009	1,255	2,711	3,966	656	1,416	68	2,140	252	167	419		
Aralık 2009	1,250	2,610	3,860	628	1,357	66	2,052	245	163	408		
Mart 2010	1,133	2,638	3,771	618	1,194	120	1,932	265	164	429		
Haziran 2010	1,139	2,666	3,805	695	1,350	73	2,118	288	185	474		
Eylül 2010	997	2,569	3,566	688	1,335	95	2,117	308	180	488		

Dönem	İşlem Adedi (Bin)								devamı aşağıdadır...	
	Hisse senedi işlemleri		Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri	Toplam		
	Emirler***	Gerçekleşen***		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam				
Eylül 2009	8,726	3,555	121	90	44	135	58	10,394		
Aralık 2009	8,675	4,258	127	87	38	125	85	10,915		
Mart 2010	10,269	5,458	122	57	34	91	58	11,863		
Haziran 2010	7,705	4,537	129	84	35	119	53	11,235		
Eylül 2010	7,116	2,771	125	68	33	101	59	9,227		

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)										devamı aşağıdadır...	
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar				
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam		
Eylül 2009	9,104	9,845	18,949	3,176	7,802	7,376	18,355	4,027	2,298	6,325		
Aralık 2009	10,061	10,386	20,447	3,042	7,847	5,075	15,963	4,432	2,230	6,661		
Mart 2010	8,801	9,633	18,434	2,994	6,972	3,872	13,838	4,717	2,712	7,430		
Haziran 2010	8,933	10,037	18,971	3,475	8,379	5,552	17,407	5,249	2,955	8,203		
Eylül 2010	8,151	9,551	17,702	3,683	7,944	3,599	15,226	8,896	3,193	12,089		

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)								devamı aşağıdadır...	
	Hisse senedi işlemleri		Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri	Toplam		
	Emirler***	Gerçekleşen***		Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam				
Eylül 2009	29,748	15,457	4,244	1,165	230	1,395	131	64,855		
Aralık 2009	30,920	18,851	4,409	1,072	187	1,259	291	67,880		
Mart 2010	37,941	25,145	4,188	1,184	182	1,366	150	70,552		
Haziran 2010	31,314	22,669	4,402	1,216	175	1,391	142	73,185		
Eylül 2010	22,286	13,448	4,537	986	144	1,130	140	64,273		

III.4. Kredi Kartı İşlemleri

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				İşlem Hacmi (Milyon TL)			
	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
Eylül 2009	445	5,672	457	6,574	262	3,967	514	4,742
Aralık 2009	448	6,121	478	7,048	211	4,128	519	4,859
Mart 2010	437	6,045	467	6,949	236	4,126	514	4,877
Haziran 2010	450	6,346	660	7,457	240	4,522	665	5,427
Eylül 2010	401	6,593	696	7,690	183	4,935	687	5,806

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Eylül 2009	1,882	13,071
Aralık 2009	1,971	15,052
Mart 2010	1,635	12,553
Haziran 2010	1,836	15,353
Eylül 2010	1,714	12,979

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatif Bank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 6 Citibank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Eurobank Tekfen A.Ş.
- 9 Finans Bank A.Ş.
- 10 Fortis Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Millennium Bank A.Ş.
- 14 Şekerbank T.A.Ş.
- 15 Tekstil Bankası A.Ş.
- 16 The Royal Bank of Scotland N.V.
- 17 Turkish Bank A.Ş.
- 18 Turkland Bank A.Ş.
- 19 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 26 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Açıklamalar

I. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı

1. Kayıtlı bireysel müşteri sayısı:

- a) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde halen 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 (login olması yeterli) toplam müşteri sayısı.

3. Kayıtlı kurumsal/tüzel müşteri sayısı:

- 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 (login olması yeterli) toplam müşteri sayısı.

II. Finansal Olmayan İşlemler (ilgili 3-aylık dönem içerisinde)

1. İlgili dönem içerisinde yapılan kredi kartı ve ek kart başvuru sayısı

2. İlgili dönem içerisinde yapılan kredi başvurusu sayısı

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

4. İlgili dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı

5. İlgili dönem içerisinde yapılan diğer finansal olmayan işlemler sayısı: Halka arz kesin talep girişi, finansal olmayan işlemlerde yapılan tüm değişiklik ve iptal işlemleri, OTP/TKŞ başvurusu, hazine ihale işlemleri, vadeli/vadesiz hesap açılışları, bilgi sorgulama (vadeli, vadesiz hesap bakiye, kredi kartı ekstresi, talimat ve fatura ödemeleri, yatırım fonu, repo, devlet tahvili/bono, hisse senedi fiyat sorgulama vs.), kişisel bilgi sorgulama ve değiştirme (şifre, parola, telefon, faks vs. değiştirme), hesap makinesi (bireysel kredi hesaplama, döviz alış-satış hesaplama), mesaj panosu, vb.)

III. Finansal İşlemler (Adet, Hacim)(ilgili 3-aylık dönem içerisinde)

1. Para Transferleri (Adet, Hacim)

- a) EFT : EFT aracılığıyla başka bankaya yapılan tüm para transferleri
- b) Havale (Türk Parası(TP), Yabancı Para*(YP)) : Banka içi yapılan tüm havaleler
 - Kendi hesapları arasında yapılan havaleler (Yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler hariç)
 - Üçüncü şahıslara yapılan havaleler
- c) Döviz transferleri: SWIFT ve benzeri ödeme sistemleri (MoneyGram, Western Union, vs.) ile yapılan döviz transferleri

*YP : TL karşılığı yazılacaktır.

2. Ödemeler (Adet, Hacim)

- a) Fatura ödemeleri
- b) Vergi ödemeleri : Gümrük, motorlu taşıtlar, kurumsal vergiler vs.
- c) SSK ve Bağkur prim ödemeleri
- d) Kredi ödemeleri (tüketici, konut vs)
- e) Diğer ödemeler (Kontör, harç, trafik cezası, sigorta poliçeleri, leasing, OGS, KGS, bağış, şans oyunları, çek ödemeleri vb.)

3. Yatırım İşlemleri (Adet, Hacim)

- a) Yatırım fonları (müşterinin yaptığı yatırım fonu alış/satışı)
 - Fon alış
 - Fon satış
- b) Döviz işlemleri (müşterinin yaptığı döviz alış/satışı ve arbitraj işlemleri)
 - Döviz alış
 - Döviz satış
 - Arbitraj işlemleri (Dövizden döviz geçiş işlemleri tek işlem olarak sayılacaktır. Ayrıca döviz alış ya da döviz satış olarak değerlendirilmeyecektir)
- c) Vadeli hesaplar
 - Vadeli hesap açılışı
 - Vadeli hesap kapanışı
- d) Hisse senedi işlemleri
 - Girilen hisse senedi işlem emirleri toplamı (bir defada girilen emir geçerli seans sayısına bakılmadan sadece bir kez yazılacaktır)
 - Gerçekleşen hisse senedi işlemleri
- e) Repo işlemleri
- f) Tahvil ve bono işlemleri (Eurobond dahil)
 - Tahvil ve bono alış
 - Tahvil ve bono satış
- g) Altın işlemleri

4. Kredi Kartı İşlemleri (Adet, Hacim)

- a) Nakit Avans
- b) Kendi kartına borç ödeme
- c) 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 ödeme, sanal POS işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb.