



İnternet Bankacılığı İstatistikleri

Aralık 2010

Rapor Kodu: DT22

Ocak 2011

İnternet Bankacılığı İstatistikleri¹ Aralık 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, Aralık 2010 itibariyle, 15,6 milyon olmuştur. Son bir yıl içerisinde "login olmuş" toplam bireysel müşteri sayısı ise 8 milyon kişidir.

Ekim-Aralık 2010 döneminde 6 milyon bireysel müşteri tarafından en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapılmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 39'unu oluşturmaktadır. Ekim-Aralık 2010 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 670 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 323 bin kişi artış olmuştur.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Aralık 2009	Eylül 2010	Aralık 2010
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	5.369	5.716	6.038
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	12.165	14.828	15.609
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.064	7.725	7.975
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	44	39	39
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	606	637	655
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	1.402	1.572	1.614
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	685	787	814
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	43	41	41
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	5.974	6.353	6.694
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	13.568	16.400	17.223
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.749	8.512	8.789
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	44	39	39

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez "login olmuş" kurumsal müşteri sayısı Aralık 2010 itibariyle, yaklaşık 1,6 milyon kişidir. Bunların 655 bini (yüzde 41'i) Ekim-Aralık 2010 dönemi içerisinde en az bir kez işlem yapmıştır. Son bir yıl içerisinde "login olmuş" kurumsal müşteri sayısı ise 814 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 Ekim-Aralık 2010 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Ekim-Aralık 2010 döneminde, toplam aktif müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 720 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 341 bin kişi artış olmuştur.

2. İnternet İşlemleri

2.1. Yatırım İşlemleri

Ekim-Aralık 2010 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 9,6 milyon adet yatırım işleminin hacmi 73,5 milyar TL olmuştur. Temmuz-Eylül 2010 dönemine göre işlem hacminde 9,2 milyar TL tutarında bir artış gerçekleşmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Eylül 2010		Aralık 2010		Net Değişme		Aralık 2010 Ortalama İşlem Hacmi
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	
Yatırım Fonları	3.566	17.702	2.670	18.492	-896	790	6,9
Döviz İşlemleri	2.117	15.226	2.225	14.701	108	-525	6,6
Vadeli hesaplar	488	12.089	527	11.859	40	-230	22,5
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	2.771	13.448	3.846	22.463	1.075	9.015	5,8
Repo İşlemleri	125	4.537	134	4.832	9	295	36,1
Tahvil ve bono işlemleri*	101	1.130	81	995	-20	-135	12,2
Altın	59	140	68	161	10	21	2,4
Toplam	9.227	64.273	9.551	73.504	325	9.231	7,7

*Aralık 2010 döneminde, tahvil ve bono işlemlerinde bir banka verisi eksiktir.

Son çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 22,5 milyar TL tutarı ile (3,8 milyon adet işlem) hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu yatırım fonları işlemleri, döviz işlemleri ve vadeli hesaplar izlemiştir. En yüksek ortalama işlem hacmi 36,1 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 22,5 bin TL'lik işlem hacmi ile ikinci sırayı almıştır. Toplam yatırım işlemleri için ortalama işlem hacmi 7,7 bin TL olmuştur.

2.2. Finansal İşlemler

Ekim-Aralık 2010 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 76 milyon, tutarı ise 215 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 84'ünü oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Aralık 2009		Eylül 2010		Aralık 2010	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri*	37.346	145.241	36.889	163.582	39.868	181.110
Ödemeler*	24.581	5.901	21.981	7.525	26.186	8.535
Kredi kartı işlemleri	7.048	4.859	7.690	5.806	8.203	6.199
Diğer finansal işlemleri	1.971	15.052	1.714	12.979	1.745	19.401
Toplam	70.946	171.053	68.274	189.892	76.002	215.244

*Aralık 2010 döneminde, "kendi hesapları arasında YP havale işlem hacmi" kalemi ile "kredi ödemeleri işlemleri" kaleminde bir banka verisi eksiktir.

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 5 bin adet artarken, bir önceki üç aylık döneme göre 7,7 bin adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre 44 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 25 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
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
Aralık 2010	15,608,554	7,974,788	6,038,342	1,614,365	813,721	655,490	17,222,919	8,788,509	6,693,832

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
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
Aralık 2010	434	534	1,014	1,034	251,847	254,864

III. Finansal İşlemler

III.1. Para Transferleri

	İşlem Adedi (Bin)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer-leri	Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan						Toplam
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam				
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	
Aralık 2010	21,248	10,170	437	10,607	7,752	185	7,937	18,544	76	39,868	

	İşlem Hacmi (Milyon TL)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer-leri	Toplam	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan						Toplam
		TP Havale	YP Havale*	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam				
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	
Aralık 2010	80,692	62,971	10,206	73,177	23,658	2,714	26,372	99,549	870	181,110	

*Aralık 2010 döneminde bir banka verisi eksiktir.

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri*	Diğer ödemeler	Toplam
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
Aralık 2010	15,838	2,957	1,088	606	5,697	26,186

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri*	Diğer ödemeler	Toplam
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
Aralık 2010	1,744	4,978	852	530	431	8,535

*Aralık 2010 döneminde bir banka verisi eksiktir.

Türkiye Bankalar Birliği

İnternet Bankacılığı İstatistikleri

III.3. Yatırım İşlemleri

Dönem	İşlem Adedi (Bin)									
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar		
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam
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
Aralık 2010	1,021	1,649	2,670	649	1,412	164	2,225	327	200	527

Dönem	İşlem Adedi (Bin)						
	Hisse senedi işlemleri		Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri
	Emirler	Gerçekleşen		Tahvil ve bono alış*	Tahvil ve bono satış*	Toplam*	
Aralık 2009	8,675	4,258	127	87	38	125	85
Mart 2010	10,269	5,458	122	57	34	91	58
Haziran 2010	7,705	4,537	129	84	35	119	53
Eylül 2010	7,116	2,771	125	68	33	101	59
Aralık 2010	8,171	3,846	134	52	29	81	68

*Aralık 2010 döneminde bir banka verisi eksiktir.

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)									
	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar		
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam
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
Aralık 2010	9,272	9,220	18,492	3,335	9,220	2,147	14,701	8,038	3,821	11,859

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)						
	Hisse senedi işlemleri		Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri
	Emirler	Gerçekleşen		Tahvil ve bono alış*	Tahvil ve bono satış*	Toplam*	
Aralık 2009	30,920	18,851	4,409	1,072	187	1,259	291
Mart 2010	37,941	25,145	4,188	1,184	182	1,366	150
Haziran 2010	31,314	22,669	4,402	1,216	175	1,391	142
Eylül 2010	22,286	13,448	4,537	986	144	1,130	140
Aralık 2010	28,098	22,463	4,832	864	131	995	161

*Aralık 2010 döneminde bir banka verisi eksiktir.

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
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
Aralık 2010	451	6,984	767	8,203	200	5,157	842	6,199

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2009	1,971	15,052
Mart 2010	1,635	12,553
Haziran 2010	1,836	15,353
Eylül 2010	1,714	12,979
Aralık 2010	1,745	19,401

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.