



İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri

Haziran 2011

Rapor Kodu: DT22

Temmuz 2011

İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri¹

Haziran 2011

Açıklama: Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalardan internet bankacılığı hizmeti veren 25 bankanın bilgilerinden oluşmaktadır. Raporda bireysel ve kurumsal/tüzel müşteri ayrımında internet bankacılığı istatistikleri, il bazında aktif müşteri sayılarının dağılımı ile mobil bankacılık hizmeti veren 11 banka verisinden oluşan istatistikler yayımlanmaktadır.

I. İnternet Bankacılığı İstatistikleri

1. İnternet bankacılığını kullanan aktif müşteri son bir yılda 1,3 milyon kişi arttı.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı, Haziran 2011 itibariyle, 16,7 milyon olmuştur. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı ise 8,8 milyon kişidir.

Nisan-Haziran 2011 döneminde 6,7 milyon bireysel müşteri en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 40'ını oluşturmaktadır. Nisan-Haziran 2011 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1.196 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 216 bin kişi artış olmuştur.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Haziran 2010	Mart 2011	Haziran 2011
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	5.524	6.505	6.721
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	13.621	16.253	16.696
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.248	8.498	8.764
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	41	40	40
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	624	723	751
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	1.459	1.697	1.767
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	729	860	887
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	43	43	43
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	6.149	7.227	7.472
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	15.080	17.950	18.463
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.978	9.358	9.652
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	41	40	40

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı Haziran 2011 itibarıyla, yaklaşık 1,8 milyon kişidir. Bunların 751 bini (yüzde 43'ü) Nisan-Haziran 2011 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı ise 887 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 40'ı Nisan-Haziran 2011 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Nisan-Haziran 2011 döneminde, toplam aktif müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 323 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 244 bin kişi artış olmuştur.

2. İnternet Bankacılığı İşlemleri

2.1. Yatırım İşlemleri

Nisan-Haziran 2011 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 11 milyon adet yatırım işleminin hacmi 87,5 milyar TL olmuştur. Ocak-Mart 2011 dönemine göre işlem hacminde 5 milyar TL tutarında bir azalış gerçekleşmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Mart 2011		Haziran 2011		Net Değişme		Haziran 2011
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	Ortalama İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	2.675	20.191	2.615	20.978	-60	787	8,0
Döviz İşlemleri	1.930	17.173	2.066	17.898	136	725	8,7
Vadeli hesaplar	557	14.142	590	14.693	33	551	24,9
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	5.203	26.008	5.521	24.399	318	-1.609	4,4
Repo İşlemleri	140	5.664	122	4.391	-18	-1.273	35,9
Tahvil ve bono işlemleri*	85	1.220	87	1.117	1	-103	12,9
Altın	230	778	163	567	-67	-211	3,5
VOB	211	7.396	235	3.431	24	-3.966	14,6
Toplam	11.031	92.572	11.398	87.474	366	-5.098	7,7

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

İkinci çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 24 milyar TL tutarı ile (5,5 milyon adet işlem) hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu yatırım fonları işlemleri, döviz işlemleri ve vadeli hesaplar izlemiştir. En yüksek ortalama işlem hacmi 35,9 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 24,9 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

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 80 milyon, tutarı ise 282 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 85'ini oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Haziran 2010		Mart 2011		Haziran 2011	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri*	37.383	152.928	39.877	230.080	41.798	239.967
Ödemeler*	20.295	6.838	28.588	11.494	27.810	11.669
Kredi kartı işlemleri	7.457	5.427	8.160	6.373	8.184	6.630
Diğer finansal işlemleri	1.836	15.353	1.823	21.228	1.951	23.468
Toplam	66.971	180.547	78.448	269.175	79.743	281.735

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 12,8 bin adet artarken, bir önceki üç aylık döneme göre 1,3 bin adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre 101 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 13 milyar TL artmıştır.

3. İnternet Bankacılığı Aktif Müşteri Sayılarının İllere Göre Dağılımı

İnternet bankacılığı hizmetlerini kullanan aktif kurumsal/tüzel müşterilerin yüzde 39'u ile aktif bireysel müşterilerin yüzde 35'i İstanbul'dadır. Bunu her iki müşteri grubunda da Ankara ve İzmir illeri takip etmektedir.

II. Mobil Bankacılık İstatistikleri

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı Haziran 2011 itibariyle, yaklaşık 992 bin kişidir. Bunların 248 bini (yüzde 25'i) Nisan-Haziran 2011 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 431 bin kişidir.

Nisan-Haziran döneminde mobil bankacılık ile gerçekleştirilen 143 bin adet yatırım işleminin hacmi 841 milyon TL olmuştur.

Nisan-Haziran 2011 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 1,3 milyon, tutarı ise 1,5 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 89'unu oluşturmuştur.

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	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
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
Mart 2011	16,252,954	8,497,721	6,504,651	1,696,649	860,142	722,811	17,949,603	9,357,863	7,227,462
Haziran 2011	16,696,199	8,764,170	6,720,661	1,767,095	887,371	751,120	18,463,294	9,651,541	7,471,781

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
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
Mart 2011	357	619	972	825	333,361	336,134
Haziran 2011	324	613	886	763	354,469	357,054

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			
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
Mart 2011	21,482	9,913	401	10,313	7,830	174	8,004	18,317	77	39,877
Haziran 2011	22,662	10,179	457	10,636	8,249	181	8,430	19,066	70	41,798

	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			
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
Mart 2011	116,785	65,148	18,964	84,112	25,252	2,992	28,243	112,356	939	230,080
Haziran 2011	115,167	75,789	14,376	90,165	29,027	3,583	32,610	122,775	2,025	239,967

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
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
Mart 2011	17,096	4,003	1,108	688	5,692	28,588
Haziran 2011	16,820	3,822	1,248	729	5,191	27,810

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
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
Mart 2011	2,112	7,195	928	603	655	11,494
Haziran 2011	2,099	6,844	1,150	776	800	11,669

Türkiye Bankalar Birliği
İnternet Bankacılığı İstatistikleri
(Toplulaştırılmış)

III.3. Yatırım İşlemleri

	İşlem Adedi (Bin)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Haziran 2010	1,139	2,666	3,805	695	1,350	73	2,118	288	185	474	129
Eylül 2010	997	2,569	3,566	688	1,335	95	2,117	308	180	488	125
Aralık 2010	1,021	1,649	2,670	649	1,412	164	2,225	327	200	527	134
Mart 2011	1,011	1,664	2,675	671	1,195	64	1,930	340	217	557	140
Haziran 2011	992	1,623	2,615	670	1,334	62	2,066	366	224	590	122

yatırım işlemleri devamı...

yatırım işlemleri devamı...			İşlem Adedi (Bin)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Haziran 2010	7,705	4,537	84	35	119	53	0	53	0	0	11,235
Eylül 2010	7,116	2,771	68	33	101	59	0	59	0	0	9,227
Aralık 2010	8,171	3,846	52	29	81	68	0	68	0	0	9,551
Mart 2011	11,936	5,203	59	26	85	123	107	230	338	211	11,031
Haziran 2011	9,505	5,521	59	27	87	97	66	163	317	235	11,398

	İşlem Hacmi (Milyon TL)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Haziran 2010	8,933	10,037	18,971	3,475	8,379	5,552	17,407	5,249	2,955	8,203	4,402
Eylül 2010	8,151	9,551	17,702	3,683	7,944	3,599	15,226	8,896	3,193	12,089	4,537
Aralık 2010	9,272	9,220	18,492	3,335	9,220	2,147	14,701	8,038	3,821	11,859	4,832
Mart 2011	10,328	9,863	20,191	4,561	10,166	2,446	17,173	9,594	4,548	14,142	5,664
Haziran 2011	10,681	10,298	20,978	4,194	10,562	3,143	17,898	9,729	4,963	14,693	4,391

yatırım işlemleri devamı...

Yatırım işlemleri devamı...			İşlem Hacmi (Milyon TL)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Haziran 2010	31,314	22,669	1,216	175	1,391	142	0	142	0	0	73,185
Eylül 2010	22,286	13,448	986	144	1,130	140	0	140	0	0	64,273
Aralık 2010	28,098	22,463	864	131	995	161	0	161	0	0	73,504
Mart 2011	38,663	26,008	1,059	161	1,220	391	387	778	6,960	7,396	92,572
Haziran 2011	38,607	24,399	951	166	1,117	295	273	567	5,005	3,431	87,474

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
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
Mart 2011	421	7,164	576	8,160	277	5,381	715	6,373
Haziran 2011	430	7,157	597	8,184	245	5,619	766	6,630

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Haziran 2010	1,836	15,353
Eylül 2010	1,714	12,979
Aralık 2010	1,745	19,401
Mart 2011	1,823	21,228
Haziran 2011	1,951	23,468

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	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Mart 2011	16,252,954	8,497,721	6,504,651
Haziran 2011	16,696,199	8,764,170	6,720,661

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
Mart 2011	356	618	907	729	280,567	283,178
Haziran 2011	324	612	818	673	295,683	298,111

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			
Mart 2011	14,056	5,851	112	5,963	4,668	53	4,720	10,683	55	24,794
Haziran 2011	14,614	5,899	126	6,025	4,762	55	4,817	10,842	43	25,498

	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			
Mart 2011	31,763	10,383	2,193	12,576	6,044	318	6,362	18,938	266	50,967
Haziran 2011	22,467	11,232	1,846	13,078	6,711	361	7,072	20,150	369	42,986

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	13,440	2,790	845	658	5,150	22,883
Haziran 2011	12,894	2,458	691	685	4,825	21,553

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	949	668	440	455	271	2,783
Haziran 2011	828	597	444	473	273	2,615

Türkiye Bankalar Birliği
Bireysel İnternet Bankacılığı İstatistikleri

III.3. Yatırım İşlemleri

	İşlem Adedi (Bin)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	877	1,496	2,373	488	852	38	1,377	331	214	545	116
Haziran 2011	835	1,442	2,277	477	933	35	1,445	357	220	577	109

yatırım işlemleri devamı...

yatırım işlemleri devamı...		İşlem Adedi (Bin)									
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Mart 2011	11,897	5,191	59	25	84	122	106	228	324	198	10,113
Haziran 2011	12,111	5,813	59	27	85	96	66	162	300	218	10,686

	İşlem Hacmi (Milyon TL)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	4,794	5,333	10,128	1,704	3,925	886	6,515	8,651	3,689	12,340	3,020
Haziran 2011	4,513	5,202	9,715	1,677	4,523	1,931	8,131	8,934	4,173	13,106	2,773

Yatırım işlemleri devamı...

Yatırım işlemleri devamı...			İşlem Hacmi (Milyon TL)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Mart 2011	38,034	25,743	1,028	149	1,177	384	381	765	6,868	3,399	63,087
Haziran 2011	38,085	25,558	925	158	1,083	291	269	561	4,891	3,327	64,255

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
Mart 2011	419	6,867	402	7,688	275	4,618	342	5,235
Haziran 2011	428	6,840	410	7,678	241	4,782	354	5,378

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Mart 2011	1,455	2,751
Haziran 2011	1,575	5,662

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	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Mart 2011	1,696,649	860,142	722,811
Haziran 2011	1,767,095	887,371	751,120

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
Mart 2011	1	1	65	96	52,794	52,956
Haziran 2011	0	1	67	90	58,613	58,771

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			
Mart 2011	7,427	4,061	288	4,350	3,162	122	3,284	7,634	22	15,083
Haziran 2011	8,039	1,086	3,215	4,301	3,481	127	3,608	7,909	16	15,964

	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			
Mart 2011	85,022	54,765	16,771	71,536	19,208	2,674	21,882	93,418	673	179,113
Haziran 2011	92,628	64,552	12,530	77,082	22,307	3,222	25,529	102,612	1,412	196,652

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	3,657	1,213	263	30	542	5,704
Haziran 2011	3,925	1,364	294	44	365	5,992

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	1,164	6,527	488	148	384	8,711
Haziran 2011	1,271	6,247	603	303	527	8,951

Türkiye Bankalar Birliği
Kurumsal İnternet Bankacılığı İstatistikleri

III.3. Yatırım İşlemleri

	İşlem Adedi (Bin)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	134	169	303	184	343	26	553	9	3	12	24
Haziran 2011	156	181	338	192	401	27	620	9	3	13	18

yatırım işlemleri devamı...

yatırım işlemleri devamı...			İşlem Adedi (Bin)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Mart 2011	39	11	1	0	1	1	0	1	13	13	918
Haziran 2011	38	10	1	1	1	1	0	1	17	16	1,018

	İşlem Hacmi (Milyon TL)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	5,534	4,529	10,063	2,858	6,241	1,560	10,659	943	859	1,802	2,644
Haziran 2011	6,167	5,094	11,262	2,517	6,039	1,211	9,767	796	790	1,586	1,833

Yatırım işlemleri devamı...

Yatırım işlemleri devamı...											
İşlem Hacmi (Milyon TL)											
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçekleşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçekleşen	
Mart 2011	629	265	31	12	42	8	6	13	92	83	25,571
Haziran 2011	620	244	26	8	34	3	3	7	114	104	24,836

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
Mart 2011	2	297	173	472	2	763	373	1,138
Haziran 2011	2	316	187	505	4	836	411	1,251

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Mart 2011	368	18,478
Haziran 2011	376	17,807

30.06.2011 İtibariyle İnternet Bankacılığı Aktif Müşteri Sayılarının İllere Göre Dağılımı

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Bireysel Müşteri Sayısı
1	İstanbul	2,355,931
2	Ankara	742,141
3	İzmir	452,755
4	Bursa	238,578
5	Antalya	222,773
6	Kocaeli (İzmit)	180,453
7	Konya	130,511
8	Adana	125,571
9	Muğla	101,464
10	İçel (Mersin)	100,974
11	Gaziantep	82,866
12	Balıkesir	82,653
13	Kayseri	80,925
14	Eskişehir	75,959
15	Denizli	75,270
16	Hatay (Antakya)	73,755
17	Tekirdağ	68,540
18	Aydın	68,464
19	Manisa	67,926
20	Sakarya	66,350
21	Samsun	65,930
22	Diyarbakır	50,259
23	Trabzon	46,991
24	Zonguldak	44,921
25	Kahramanmaraş	43,036
26	Çanakkale	39,848
27	Şanlıurfa	39,449
28	Erzurum	38,280
29	Kütahya	36,033
30	Afyonkarahisar	35,676
31	İsparta	33,113
32	Malatya	32,758
33	Sivas	31,791
34	Ordu	29,030
35	Edirne	28,889
36	Tokat	27,490
37	Van	27,399
38	Elazığ	27,271
39	Çorum	25,307
40	Mardin	23,479
41	Kırklareli	23,441
42	Bolu	23,092
43	Kastamonu	22,695
44	Rize	22,026
45	Düzce	21,685
46	Uşak	20,546
47	Amasya	19,488
48	Giresun	19,426
49	Yozgat	18,813
50	Şırnak	18,333
51	Yalova	17,619
52	Karabük	17,585
53	Niğde	17,327
54	Nevşehir	17,309
55	Aksaray	17,297
56	Osmaniye	17,065
57	Adıyaman	17,024
58	Burdur	16,934
59	Batman	16,196
60	Bilecik	15,833
61	Kırıkkale	15,033
62	Karaman	13,676
63	Ağrı	13,558
64	Erzincan	12,359
65	Kars	11,847
66	Bartın	11,514
67	Artvin	10,932
68	Sinop	10,733
69	Siirt	10,707
70	Muş	10,224
71	Bitlis	9,989
72	Kırşehir	9,609
73	Çankırı	9,568
74	Hakkari	9,278
75	Tunceli	7,799
76	Bingöl	7,704
77	Gümüşhane	5,583
78	İğdir	5,515
79	Kilis	4,590
80	Ardahan	4,156
81	Bayburt	3,255
	Kıbrıs	22,415
	Yabancı Ülkeler	74
	Toplam	6,720,661

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Kurumsal Müşteri Sayısı
1	İstanbul	290,613
2	Ankara	71,225
3	İzmir	56,035
4	Bursa	30,350
5	Antalya	29,457
6	Kocaeli (İzmit)	19,001
7	Konya	16,216
8	Adana	15,807
9	İçel (Mersin)	13,271
10	Muğla	11,495
11	Gaziantep	10,892
12	Denizli	10,369
13	Kayseri	9,792
14	Hatay (Antakya)	8,261
15	Samsun	7,795
16	Aydın	7,669
17	Balıkesir	7,404
18	Eskişehir	7,303
19	Sakarya	7,294
20	Tekirdağ	6,991
21	Manisa	6,891
22	Trabzon	5,229
23	Zonguldak	4,357
24	Kahramanmaraş	3,865
25	Afyonkarahisar	3,746
26	Çanakkale	3,660
27	Diyarbakır	3,514
28	Kütahya	3,508
29	Şanlıurfa	3,308
30	Ordu	3,064
31	Çorum	2,962
32	İsparta	2,606
33	Malatya	2,568
34	Düzce	2,557
35	Rize	2,446
36	Edirne	2,428
37	Bolu	2,421
38	Sivas	2,417
39	Erzurum	2,237
40	Kastamonu	2,132
41	Elazığ	2,127
42	Uşak	2,059
43	Tokat	2,050
44	Giresun	1,996
45	Burdur	1,952
46	Kırklareli	1,936
47	Mardin	1,896
48	Aksaray	1,805
49	Yozgat	1,755
50	Nevşehir	1,729
51	Karabük	1,711
52	Yalova	1,674
53	Osmaniye	1,670
54	Amasya	1,610
55	Niğde	1,602
56	Batman	1,455
57	Karaman	1,422
58	Van	1,326
59	Sinop	1,318
60	Bilecik	1,204
61	Kırıkkale	1,151
62	Adıyaman	1,148
63	Bartın	1,085
64	Artvin	982
65	Şırnak	861
66	Erzincan	860
67	Kırşehir	805
68	Çankırı	792
69	Siirt	678
70	Ağrı	517
71	Muş	496
72	Kars	404
73	Bitlis	383
74	İğdir	378
75	Gümüşhane	337
76	Bingöl	307
77	Kilis	255
78	Hakkari	239
79	Bayburt	175
80	Tunceli	112
81	Ardahan	105
	Kıbrıs	1,579
	Yabancı Ülkeler	18
	Toplam	751,120

Türkiye Bankalar Birliği

Mobil Bankacılık İstatistikleri

I. Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Mobil		
	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
Mart 2011	912,788	398,275	230,353
Haziran 2011	992,017	430,563	247,910

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
Mart 2011	4	92	0	0	675	772
Haziran 2011	4	9	1	0	1,668	1,682

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			
Mart 2011	324	37	0	37	124	190	315	352	0	676
Haziran 2011	389	49	0	49	404	3	407	456	0	845

	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			
Mart 2011	512	51	1	52	416	65	480	532	0	1,044
Haziran 2011	636	76	1	77	547	83	630	707	0	1,343

III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	73	0	0	0	127	200
Haziran 2011	89	0	0	0	135	224

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Mart 2011	5	0	0	0	6	11
Haziran 2011	6	0	0	0	7	13

Türkiye Bankalar Birliği

Mobil Bankacılık İstatistikleri

III.3. Yatırım İşlemleri

	İşlem Adedi (Bin)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	13	28	42	6	16	0	22	2	2	4	0
Haziran 2011	16	34	50	7	19	0	26	2	3	5	0

yatırım işlemleri devamı...

yatırım işlemleri devamı...			İşlem Adedi (Bin)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçek- leşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçek- leşen	
Mart 2011	75	69	0	0	1	0	0	0	0	0	138
Haziran 2011	44	60	1	1	1	0	0	0	0	0	143

	İşlem Hacmi (Milyon TL)										devamı aşağıdadır...
Dönem	Yatırım fonları			Döviz işlemleri				Vadeli hesaplar			Repo işlemleri
	Fon Alış	Fon Satış	Toplam	Döviz Alış	Döviz Satış	Arbitraj	Toplam	Açılış	Kapanış	Toplam	
Mart 2011	73	75	148	23	63	44	130	21	26	48	8
Haziran 2011	89	92	181	25	79	4	108	32	33	65	12

Yatırım işlemleri devamı...

Yatırım işlemleri devamı...			İşlem Hacmi (Milyon TL)								
Dönem	Hisse senedi işlemleri		Tahvil ve bono işlemleri			Altın işlemleri			VOB işlemleri		Toplam
	Emirler	Gerçekleşen	Tahvil ve bono alış	Tahvil ve bono satış	Toplam	Altın alış	Altın satış	Toplam	Emirler	Gerçekleşen	
Mart 2011	211	351	3	1	4	0	22	22	0	24	735
Haziran 2011	225	434	6	2	9	31	0	31	0	0	841

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
Mart 2011	7	125	0	133	2	68	0	70
Haziran 2011	9	157	0	166	2	88	0	91

III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Mart 2011	38	65
Haziran 2011	39	69

İnternet bankacılığı istatistikleri 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 Fibabanka A.Ş.
- 10 Finans Bank A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Şekerbank T.A.Ş.
- 14 Tekstil Bankası A.Ş.
- 15 The Royal Bank of Scotland N.V.
- 16 Turkish Bank A.Ş.
- 17 Turkland Bank A.Ş.
- 18 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 25 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

Mobil bankacılık istatistikleri gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Denizbank A.Ş.
- 4 Finans Bank A.Ş.
- 5 ING Bank A.Ş.
- 6 Şekerbank T.A.Ş.
- 7 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 8 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 9 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 10 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 11 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

İnternet Bankacılığı İstatistikleri ile ilgili 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 tahvil/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 dövizge 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: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)
 - Altın alış
 - Altın satış
- h) VOB (Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası)
 - Girilen VOB işlem emirleri
 - Gerçekleşen VOB 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, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb.

Mobil Bankacılık ile ilgili Açıklamalar

I. Mobil Bankacılık Müşteri Sayısı

1. Kayıtlı müşteri sayısı:

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

2. Aktif 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 tahvil/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: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)
 - Altın alış
 - Altın satış
- h) VOB (Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası)
 - Girilen VOB işlem emirleri
 - Gerçekleşen VOB 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, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb.