



## **İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Aralık 2011**

Rapor Kodu: DT22

Ocak 2012

## İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri<sup>1</sup>

### Aralık 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 1,9 milyon kişi arttı.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı, Aralık 2011 itibariyle, 18,1 milyon olmuştur. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı ise 10,4 milyon kişidir.

Ekim-Aralık 2011 döneminde 7,8 milyon bireysel müşteri en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 43'ünü oluşturmaktadır. Ekim-Aralık 2011 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 765 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 738 bin kişi artış olmuştur.

#### İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Aralık 2010	Eylül 2011	Aralık 2011
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	6.038	7.065	7.803
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	15.609	17.242	18.106
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	7.975	9.323	10.389
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>43</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	655	763	803
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	1.614	1.786	1.892
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	814	915	968
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>42</b>
<b>Toplam müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	6.694	7.828	8.606
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	17.223	19.028	19.998
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	8.789	10.238	11.358
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>43</b>

<sup>1</sup> 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 Aralık 2011 itibarıyla, yaklaşık 1,9 milyon kişidir. Bunların 803 bini (yüzde 42'si) Ekim-Aralık 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 968 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 43'ü Ekim-Aralık 2011 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Ekim-Aralık 2011 döneminde, toplam aktif müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 912 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 778 bin kişi artış olmuştur.

## 2. İnternet Bankacılığı İşlemleri

### 2.1. Yatırım İşlemleri

Ekim-Aralık 2011 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 11,4 milyon adet yatırım işleminin hacmi 89,9 milyar TL olmuştur. Temmuz-Eylül 2011 dönemine göre işlem hacminde 8 milyar TL tutarında bir azalış gerçekleşmiştir.

#### İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Eylül 2011		Aralık 2011		Net Değişme		Aralık 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	2.719	22.147	2.483	21.002	-235	-1.145	8,5
Döviz İşlemleri	2.549	25.569	2.382	24.169	-167	-1.401	10,1
Vadeli hesaplar	612	15.733	591	14.908	-21	-825	25,2
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	5.327	21.080	4.957	17.686	-370	-3.394	3,6
Repo İşlemleri	117	4.573	116	4.234	-1	-339	36,6
Tahvil ve bono işlemleri	82	983	95	1.235	14	252	13
Altın	615	4.120	478	2.769	-137	-1.351	5,8
VOB	355	3.946	330	3.920	-25	-26	11,9
<b>Toplam</b>	<b>12.374</b>	<b>98.151</b>	<b>11.432</b>	<b>89.922</b>	<b>-942</b>	<b>-8.229</b>	<b>7,9</b>

Son çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 24,2 milyar TL tutarı ile (2,4 milyon adet işlem) döviz işlemleri almıştır. Bunu yatırım fonları işlemleri, gerçekleşen hisse senedi işlemleri ve vadeli hesaplar izlemiştir. En yüksek ortalama işlem hacmi 36,6 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 25,2 bin TL'lik işlem hacmi ile ikinci sırayı almıştır. Toplam yatırım işlemleri için ortalama işlem hacmi 7,9 bin TL olmuştur.

## 2.2. Finansal İşlemler

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 90 milyon, tutarı ise 322 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

	Aralık 2010		Eylül 2011		Aralık 2011	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri	39.868	181.110	42.150	260.551	46.424	277.861
Ödemeler	26.186	8.535	29.079	13.733	33.258	14.203
Kredi kartı işlemleri	8.203	6.199	8.680	7.611	9.057	7.978
Diğer finansal işlemleri	1.745	19.401	1.961	26.490	1.709	21.908
<b>Toplam</b>	<b>76.002</b>	<b>215.244</b>	<b>81.870</b>	<b>308.386</b>	<b>90.448</b>	<b>321.949</b>

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 14,4 bin adet artarken, bir önceki üç aylık döneme göre 8,6 bin adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre 107 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 14 milyar TL artmıştır.

## 3. İnternet Bankacılığı Aktif Müşteri Sayılarının İllere Göre Dağılımı

İnternet bankacılığı hizmetlerini kullanan aktif kurumsal/tüzel müşterilerin yüzde 38'i ile aktif bireysel müşterilerin yüzde 33'ü 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 Aralık 2011 itibariyle, yaklaşık 1 milyon 274 bin kişidir. Bunların 446 bini (yüzde 35'i) Ekim-Aralık 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 643 bin kişidir.

Ekim-Aralık 2011 döneminde mobil bankacılık ile gerçekleştirilen 376 bin adet yatırım işleminin hacmi 1.494 milyar TL olmuştur.

Ekim-Aralık 2011 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 2,2 milyon, tutarı ise 2,5 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, yatırım işlemleri dışındaki finansal işlem hacminin yüzde 86'sını 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
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
Eylül 2011	17,241,675	9,322,922	7,065,324	1,786,253	914,775	763,010	19,027,928	10,237,697	7,828,334
Aralık 2011	18,105,703	10,389,383	7,802,990	1,892,315	968,458	803,155	19,998,018	11,357,841	8,606,145

**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 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
Eylül 2011	310	578	981	825	458,281	460,976
Aralık 2011	347	777	1,551	928	533,621	537,224

**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 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	83	41,811
Eylül 2011	23,015	3,772	40	3,812	14,624	615	15,239	19,051	84	42,150
Aralık 2011	24,768	4,585	52	4,636	16,334	597	16,931	21,567	89	46,424

	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 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	3,722	241,664
Eylül 2011	125,565	46,828	5,082	51,910	65,467	13,657	79,123	131,034	3,953	260,551
Aralık 2011	136,716	44,873	5,454	50,327	70,198	14,353	84,551	134,878	6,267	277,861

**III.2. Ödemeler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
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
Eylül 2011	17,185	4,513	1,319	807	5,255	29,079
Aralık 2011	20,406	3,821	1,272	976	6,783	33,258

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
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
Eylül 2011	2,055	8,494	1,230	893	1,060	13,733
Aralık 2011	2,570	8,560	1,212	877	983	14,203

**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	
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
Eylül 2011	1,019	1,700	2,719	939	1,528	82	2,549	362	250	612	117
Aralık 2011	903	1,580	2,483	850	1,448	84	2,382	370	221	591	116

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	
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
Eylül 2011	8,108	5,327	48	34	82	339	276	615	368	355	12,374
Aralık 2011	9,229	4,957	64	31	95	268	211	478	368	330	11,432

	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	
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
Eylül 2011	11,550	10,597	22,147	7,298	15,229	3,042	25,569	9,611	6,123	15,733	4,573
Aralık 2011	10,446	10,556	21,002	7,449	14,085	2,634	24,169	9,493	5,415	14,908	4,234

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	
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
Eylül 2011	25,748	21,080	763	220	983	2,158	1,962	4,120	5,743	3,946	98,151
Aralık 2011	21,353	17,686	1,036	199	1,235	1,610	1,159	2,769	6,613	3,920	89,922

**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 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
Eylül 2011	474	7,620	586	8,680	317	6,434	861	7,611
Aralık 2011	506	7,790	761	9,057	331	6,611	1,036	7,978

**III.5. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2010	1,745	19,401
Mart 2011	1,823	21,228
Haziran 2011	1,951	23,468
Eylül 2011	1,961	26,490
Aralık 2011	1,709	21,908

**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
Eylül 2011	17,241,675	9,322,922	7,065,324
Aralık 2011	18,105,703	10,389,383	7,802,990

**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
Eylül 2011	310	578	917	741	386,228	388,773
Aralık 2011	346	777	1,429	841	447,637	451,030

**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
Eylül 2011	14,662	2,487	13	2,500	7,558	165	7,723	10,223	42	24,927
Aralık 2011	15,699	3,228	22	3,250	8,753	163	8,916	12,166	47	27,911

	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
Eylül 2011	23,315	4,781	180	4,961	13,617	1,963	15,580	20,541	399	44,255
Aralık 2011	24,752	6,036	295	6,332	14,731	1,880	16,611	22,942	467	48,162

**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
Eylül 2011	13,876	3,057	985	755	4,782	23,455
Aralık 2011	17,878	2,497	943	927	6,429	28,674

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
Eylül 2011	831	814	539	509	478	3,171
Aralık 2011	1,143	594	521	616	353	3,227

**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
Eylül 2011	857	1,505	2,362	753	1,111	51	1,915	352	247	599	96
Aralık 2011	742	1,399	2,141	639	1,030	50	1,720	360	217	578	96

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
Eylül 2011	10,244	5,595	47	33	80	336	273	609	348	336	11,593
Aralık 2011	9,195	4,948	64	30	94	265	209	474	350	314	10,364

	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	
Eylül 2011	5,384	6,162	11,546	4,402	7,728	1,361	13,492	8,805	4,858	13,663	2,431	
Aralık 2011	4,193	5,154	9,347	4,262	6,232	888	11,382	8,723	4,394	13,118	2,428	

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
Eylül 2011	25,316	22,019	741	210	951	2,103	1,916	4,019	5,573	3,850	71,970
Aralık 2011	20,883	17,479	1,011	191	1,202	1,570	1,127	2,697	6,425	3,831	61,485

**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
Eylül 2011	471	7,279	390	8,139	312	5,419	378	6,109
Aralık 2011	503	7,425	559	8,487	326	5,582	541	6,448

**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
Eylül 2011	1,540	4,331
Aralık 2011	1,548	3,780



**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
Eylül 2011	1,786,253	914,775	763,010
Aralık 2011	1,892,315	968,458	803,155

**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
Eylül 2011	0	1	67	84	71,862	72,015
Aralık 2011	1	0	122	87	85,983	86,194

**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	29	15,978
Eylül 2011	8,341	1,282	27	1,309	6,803	450	7,253	8,562	42	16,945
Aralık 2011	9,069	1,356	30	1,386	7,581	434	8,015	9,401	43	18,512

	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		
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	3,109	198,349
Eylül 2011	102,428	42,041	4,902	46,943	51,837	11,693	63,530	110,473	4,470	217,371
Aralık 2011	111,963	38,837	5,159	43,996	55,468	12,473	67,940	111,936	5,799	229,699

**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
Eylül 2011	3,306	1,456	334	52	474	5,622
Aralık 2011	2,528	1,325	329	49	354	4,584

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
Eylül 2011	1,225	7,680	691	384	582	10,562
Aralık 2011	1,427	7,967	691	3,175	631	13,890

**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
Eylül 2011	161	195	356	191	418	30	639	10	3	13	21
Aralık 2011	161	181	342	211	417	34	662	10	4	13	19

yatırım işlemleri devamı...			İşlem Adedi (Bin)								
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	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
Eylül 2011	32	12	1	1	1	3	2	5	20	18	1,067
Aralık 2011	34	9	1	1	1	2	2	4	18	16	1,068

	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
Eylül 2011	6,165	4,434	10,599	2,912	7,500	1,681	12,093	806	1,264	2,070	2,173
Aralık 2011	6,253	5,402	11,655	3,187	7,854	1,746	12,787	769	1,021	1,790	1,806

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
Eylül 2011	493	233	22	10	32	55	46	101	171	96	27,397
Aralık 2011	470	206	25	8	33	40	32	72	189	89	28,438

**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
Eylül 2011	3	340	196	539	5	1,013	483	1,501
Aralık 2011	3	365	202	570	5	1,030	495	1,530

**III.5. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Mart 2011	368	18,478
Haziran 2011	376	17,807
Eylül 2011	421	22,159
Aralık 2011	161	18,127

31.12.2011 İtibariyle İnternet Bankacılığı Aktif Müşteri Sayılarının İllere Göre Dağılımı

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Bireysel Müşteri Sayısı
1	İstanbul	2,573,736
2	Ankara	855,219
3	İzmir	527,073
4	Bursa	281,780
5	Antalya	278,350
6	Kocaeli (İzmit)	207,185
7	Adana	156,017
8	Konya	155,984
9	Muğla	120,021
10	İçel (Mersin)	118,813
11	Balıkesir	99,837
12	Gaziantep	99,549
13	Kayseri	97,352
14	Eskişehir	94,005
15	Denizli	93,691
16	Hatay (Antakya)	87,418
17	Samsun	86,030
18	Manisa	84,792
19	Aydın	83,744
20	Tekirdağ	83,507
21	Sakarya	80,141
22	Diyarbakır	63,825
23	Trabzon	55,991
24	Zonguldak	52,597
25	Kahramanmaraş	52,233
26	Şanlıurfa	48,430
27	Erzurum	46,967
28	Çanakkale	46,720
29	Kütahya	44,472
30	Afyonkarahisar	43,080
31	Malatya	40,893
32	Isparta	39,361
33	Sivas	38,901
34	Ordu	38,736
35	Edirne	34,868
36	Tokat	34,457
37	Van	32,020
38	Elazığ	31,288
39	Çorum	31,163
40	Kırklareli	29,017
41	Mardin	28,438
42	Rize	28,362
43	Kastamonu	28,051
44	Bolu	26,611
45	Düzce	25,834
46	Giresun	24,789
47	Yozgat	23,937
48	Uşak	23,706
49	Amasya	23,529
50	Şırnak	22,314
51	Niğde	21,477
52	Karabük	21,477
53	Nevşehir	21,293
54	Yalova	20,678
55	Aksaray	20,509
56	Osmaniye	20,323
57	Adıyaman	20,312
58	Burdur	20,268
59	Batman	19,854
60	Bilecik	19,653
61	Kırıkkale	18,366
62	Karaman	16,539
63	Ağrı	15,986
64	Erzincan	14,936
65	Siirt	14,046
66	Bartın	13,927
67	Kars	13,613
68	Sinop	13,418
69	Artvin	13,340
70	Bitlis	12,482
71	Muş	12,459
72	Hakkari	12,027
73	Kırşehir	12,022
74	Çankırı	11,735
75	Bingöl	9,561
76	Tunceli	8,916
77	Gümüşhane	7,193
78	İğdır	6,799
79	Kilis	5,569
80	Ardahan	5,292
81	Bayburt	4,272
	Kıbrıs	24,588
	Yabancı Ülkeler	5,226
	<b>Toplam</b>	<b>7,802,990</b>

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Kurumsal Müşteri Sayısı
1	İstanbul	307,601
2	Ankara	76,793
3	İzmir	59,427
4	Antalya	33,468
5	Bursa	32,437
6	Kocaeli (İzmit)	20,403
7	Konya	17,478
8	Adana	16,602
9	İçel (Mersin)	14,319
10	Muğla	12,637
11	Gaziantep	11,963
12	Denizli	11,109
13	Kayseri	10,492
14	Hatay (Antakya)	8,904
15	Samsun	8,371
16	Aydın	8,156
17	Balıkesir	7,850
18	Sakarya	7,780
19	Eskişehir	7,754
20	Tekirdağ	7,556
21	Manisa	7,504
22	Trabzon	5,610
23	Zonguldak	4,633
24	Kahramanmaraş	4,272
25	Afyonkarahisar	4,038
26	Diyarbakır	3,894
27	Çanakkale	3,876
28	Kütahya	3,643
29	Şanlıurfa	3,596
30	Ordu	3,325
31	Çorum	3,252
32	Isparta	2,828
33	Malatya	2,812
34	Düzce	2,710
35	Edirne	2,595
36	Rize	2,570
37	Bolu	2,510
38	Sivas	2,484
39	Erzurum	2,413
40	Elazığ	2,354
41	Kastamonu	2,322
42	Uşak	2,318
43	Tokat	2,273
44	Kırklareli	2,104
45	Mardin	2,090
46	Giresun	2,083
47	Burdur	2,074
48	Aksaray	1,943
49	Osmaniye	1,881
50	Nevşehir	1,876
51	Karabük	1,832
52	Yozgat	1,807
53	Yalova	1,778
54	Amasya	1,683
55	Niğde	1,679
56	Batman	1,578
57	Karaman	1,529
58	Van	1,314
59	Bilecik	1,304
60	Adıyaman	1,274
61	Kırıkkale	1,204
62	Bartın	1,129
63	Artvin	1,038
64	Sinop	1,007
65	Şırnak	962
66	Erzincan	931
67	Çankırı	854
68	Kırşehir	804
69	Ağrı	619
70	Siirt	558
71	Muş	521
72	Bitlis	480
73	Kars	441
74	İğdır	431
75	Gümüşhane	374
76	Bingöl	347
77	Hakkari	279
78	Kilis	237
79	Bayburt	195
80	Tunceli	121
81	Ardahan	119
	Kıbrıs	1,725
	Yabancı Ülkeler	18
	<b>Toplam</b>	<b>803,155</b>

## 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
Eylül 2011	1,091,079	500,875	320,669
Aralık 2011	1,274,296	642,649	445,723

#### 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
Eylül 2011	3	8	1	0	2,011	2,023
Aralık 2011	1	71	49	0	13,880	14,002

#### 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
Eylül 2011	453	61	0	61	441	4	445	506	0	959
Aralık 2011	608	90	1	91	657	3	660	751	0	1,360

	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
Eylül 2011	788	94	2	95	639	35	674	769	0	1,557
Aralık 2011	1,092	137	8	146	962	33	994	1,140	0	2,232

##### 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
Eylül 2011	82	0	0	0	159	242
Aralık 2011	168	0	0	0	358	526

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
Eylül 2011	6	0	0	0	8	14
Aralık 2011	11	0	0	0	15	27

## 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
Eylül 2011	19	41	60	9	26	0	35	3	3	6	0
Aralık 2011	23	61	85	15	35	0	50	4	4	7	0

yatırım işlemleri devamı...			İşlem Adedi (Bin)								
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	75	69	0	0	1	0	0	0	0	0	138
Haziran 2011	44	60	1	1	1	0	0	0	0	0	143
Eylül 2011	88	68	0	1	1	0	0	0	0	6	177
Aralık 2011	307	227	1	1	2	0	0	1	0	5	376

	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
Eylül 2011	117	117	234	45	139	5	188	42	43	85	12
Aralık 2011	129	139	268	46	151	13	210	44	45	89	13

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
Eylül 2011	63	479	3	2	5	31	0	31	0	0	1,034
Aralık 2011	856	794	7	3	10	0	110	110	0	0	1,494

#### 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
Eylül 2011	10	204	0	214	3	122	0	126
Aralık 2011	15	278	2	295	5	168	2	175

#### III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Mart 2011	38	65
Haziran 2011	39	69
Eylül 2011	51	110
Aralık 2011	55	150

## ***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 (İlgili 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)(İlgili 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.

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.

## 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.

Rapor içindeki bilgiler mobil bankacılık hizmeti veren üye bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistikî 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.