



## **İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Aralık 2014**

Rapor Kodu: DT22

Şubat 2015

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

### Aralık 2014

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalardan internet bankacılığı hizmeti veren 28 bankanın bilgilerinden oluşmaktadır. Raporda bireysel ve kurumsal/tüzel müşteri ayrımında internet bankacılığı istatistikleri, il bazında aktif müşteri sayılarının dağılımı ile mobil bankacılık hizmeti veren 15 banka verisinden oluşan istatistikler yayımlanmaktadır.

### I. İnternet Bankacılığı İstatistikleri

#### 1. İnternet bankacılığını kullanan aktif müşteri son bir yılda 1 milyon 759 bin kişi arttı.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı, Aralık 2014 itibarıyla, 34 milyon 48 bin kişi olmuştur. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayısı ise yaklaşık 19 milyon 615 bin kişidir.

Ekim-Aralık 2014 döneminde yaklaşık 13 milyon 181 bin bireysel müşteri en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmıştır. Bu miktar, toplam kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 39'unu oluşturmaktadır. Ekim-Aralık 2014 döneminde, aktif bireysel müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 759 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 593 bin kişi artış olmuştur.

#### İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Aralık 2013	Eylül 2014	Aralık 2014
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	11.422	12.588	13.181
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	28.190	32.303	34.048
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	16.824	18.580	19.615
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>39</b>
<b>Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	1.014	1.095	1.134
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	2.235	2.225	2.324
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1.217	1.341	1.399
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>49</b>
<b>Toplam müşteri sayısı (bin kişi)</b>			
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	12.436	13.683	14.315
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	30.425	34.529	36.371
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	18.041	19.921	21.014
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>39</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 2014 itibariyle, 2 milyon 324 bin kişidir. Bunların 1 milyon 134 bini (yüzde 49'u) Ekim-Aralık 2014 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı ise 1 milyon 399 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 39'u Ekim-Aralık 2014 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Ekim-Aralık 2014 döneminde, toplam aktif müşteri sayısında bir önceki yılın aynı dönemine göre 1 milyon 879 bin kişi, bir önceki üç aylık döneme göre ise 632 bin kişi artış olmuştur.

## 2. İnternet Bankacılığı İşlemleri

### 2.1. Finansal İşlemler

Ekim-Aralık 2014 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 137 milyon, tutarı ise yaklaşık 691 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, finansal işlem hacminin yüzde 71'ini oluşturmuştur.

#### İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Aralık 2013		Eylül 2014		Aralık 2014	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Para transferleri	61.025	410.797	61.450	467.637	63.281	488.705
Ödemeler	41.695	25.531	42.800	26.889	48.748	30.390
Yatırım işlemleri	10.269	101.930	9.697	112.318	10.759	127.800
Kredi kartı işlemleri	11.405	12.797	11.056	14.950	11.711	16.393
Diğer finansal işlemleri	2.610	28.714	2.772	30.635	2.890	27.374
<b>Toplam</b>	<b>127.004</b>	<b>579.770</b>	<b>127.775</b>	<b>652.429</b>	<b>137.389</b>	<b>690.662</b>

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam işlem adedi bir önceki yılın aynı dönemine göre 10 milyon 384 bin adet, bir önceki üç aylık döneme göre ise 9 milyon 614 bin adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık 111 milyar TL, bir önceki üç aylık döneme göre ise 38 milyar TL artmıştır.

### 2.2. Yatırım İşlemleri

Ekim-Aralık 2014 döneminde internet bankacılığı ile gerçekleştirilen 11 milyon adet yatırım işleminin hacmi yaklaşık 128 milyar TL olmuştur. Temmuz-Eylül 2014 dönemine göre işlem hacminde 15 milyar 483 bin TL tutarında bir artış gerçekleşmiştir.

### İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Eylül 2014		Aralık 2014		Net Değişme		Aralık 2014
	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	2.116	23.960	2.092	25.993	-24	2.033	12,4
Döviz İşlemleri(*)	2.387	25.358	2.519	28.380	132	3.023	11,3
Vadeli hesaplar	844	30.700	850	32.525	7	1.825	38,2
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	3.054	18.140	3.938	25.590	884	7.449	6,5
Repo İşlemleri	112	5.353	115	5.488	3	135	47,7
Tahvil ve bono işl.	51	659	52	657	0	-2	12,7
Altın	341	1.466	442	2.577	101	1.111	5,8
VOB	791	6.682	749	6.591	-42	-91	8,8
<b>Toplam</b>	<b>9.697</b>	<b>112.318</b>	<b>10.759</b>	<b>127.800</b>	<b>1.062</b>	<b>15.483</b>	<b>11,9</b>

\*Aralık 2013 döneminden itibaren yatırım işlemleri altında yer alan arbitraj işlem hacimleri bir banka tarafından revize edilmiştir.

Son çeyrekte gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 32,5 milyar TL tutarı ile (850 bin adet işlem) vadeli hesaplar işlemleri almıştır. Bunu döviz işlemleri, yatırım fonları ve gerçekleşen hisse senedi işlemleri izlemiştir.

En yüksek ortalama işlem hacmi 47,7 bin TL ile repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Vadeli hesaplar, ortalama 38,2 bin TL'lik işlem hacmi ile ikinci sırayı almıştır. Toplam yatırım işlemleri için ortalama işlem hacmi 11,9 bin TL olmuştur.

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

İnternet bankacılığı hizmetlerini kullanan aktif bireysel müşterilerin yüzde 31'i ile aktif kurumsal/tüzel müşterilerin yüzde 36'sı 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 2014 itibarıyla 10 milyon 753 bin kişidir. Bunların 6 milyon 711 bini (yüzde 62'si) Ekim-Aralık 2014 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 8 milyon 743 bin kişidir.

Ekim-Aralık 2014 döneminde mobil bankacılık ile gerçekleştirilen 2 milyon 687 bin adet yatırım işleminin hacmi yaklaşık 22 milyar TL olmuştur.

Ekim-Aralık 2014 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 43 milyon, tutarı ise yaklaşık 75 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, finansal işlem hacminin yüzde 57'sini 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 2013	28,190,102	16,824,193	11,422,331	2,234,533	1,217,169	1,013,621	30,424,635	18,041,362	12,435,952
Mart 2014	28,590,448	17,462,027	12,038,621	2,086,280	1,272,463	1,066,062	30,676,728	18,734,490	13,104,683
Haziran 2014	29,669,291	17,806,595	12,134,311	2,152,471	1,310,916	1,089,624	31,821,762	19,117,511	13,223,935
Eylül 2014	32,303,465	18,579,576	12,588,096	2,225,345	1,340,987	1,094,948	34,528,810	19,920,563	13,683,044
Aralık 2014	34,047,501	19,614,641	13,181,279	2,323,690	1,399,384	1,133,777	36,371,191	21,014,025	14,315,056

**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 2013	173	419	1,990	1,060	799,021	802,662
Mart 2014	153	410	1,828	1,082	822,258	825,730
Haziran 2014	192	421	1,560	982	838,952	842,107
Eylül 2014	181	470	1,541	1,251	844,587	848,029
Aralık 2014	192	518	2,158	1,147	767,765	771,780

**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 2013	34,139	5,992	62	6,054	20,066	634	20,701	26,755	132	61,025
Mart 2014	34,716	6,002	63	6,065	19,278	610	19,889	25,953	135	60,805
Haziran 2014	36,158	6,132	73	6,205	19,817	669	20,485	26,690	147	62,995
Eylül 2014	35,635	5,942	73	6,015	18,995	656	19,652	25,667	148	61,450
Aralık 2014	35,990	6,201	71	6,272	20,222	639	20,861	27,133	159	63,281

	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 2013	206,808	83,031	7,495	90,526	90,402	17,471	107,873	198,399	5,590	410,797
Mart 2014	213,568	78,711	6,876	85,587	87,796	16,990	104,786	190,372	5,114	409,055
Haziran 2014	232,071	84,949	5,971	90,920	94,354	16,543	110,897	201,817	5,675	439,562
Eylül 2014	252,179	86,779	6,393	93,172	99,660	17,047	116,708	209,879	5,579	467,637
Aralık 2014	258,780	93,480	6,417	99,897	105,272	18,115	123,387	223,284	6,640	488,705

**III.2. Ödemeler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	25,571	4,918	1,944	1,979	7,284	41,695
Mart 2014	26,393	6,847	1,820	2,069	7,043	44,171
Haziran 2014	27,538	5,144	1,829	2,040	6,285	42,836
Eylül 2014	26,831	6,193	1,803	2,075	5,897	42,800
Aralık 2014	32,245	5,500	2,095	2,166	6,743	48,748

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	5,610	12,528	2,540	2,776	2,077	25,531
Mart 2014	5,222	12,843	2,513	2,763	2,122	25,463
Haziran 2014	5,305	13,081	2,688	2,926	2,002	26,002
Eylül 2014	5,380	13,580	2,817	2,932	2,181	26,889
Aralık 2014	6,407	15,416	3,254	3,153	2,160	30,390

**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 2013	706	1,419	2,125	714	1,365	69	2,148	485	271	757	91
Mart 2014	764	1,391	2,155	967	1,442	85	2,494	620	352	972	113
Haziran 2014	760	1,363	2,122	860	1,507	66	2,433	545	328	873	116
Eylül 2014	739	1,377	2,116	782	1,542	63	2,387	525	319	844	112
Aralık 2014	774	1,318	2,092	932	1,519	68	2,519	529	321	850	115

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 2013	6,669	3,605	34	22	57	318	255	573	1,121	914	10,269
Mart 2014	6,812	3,677	57	25	82	234	320	554	259	848	10,895
Haziran 2014	6,746	3,559	39	25	64	263	180	444	160	660	10,271
Eylül 2014	5,488	3,054	30	21	51	174	167	341	203	791	9,697
Aralık 2014	6,766	3,938	30	22	52	238	205	442	198	749	10,759

	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 2013	10,438	12,203	22,641	6,883	12,754	2,665	22,302	17,492	8,654	26,146	3,648
Mart 2014	11,135	12,770	23,905	10,793	15,248	2,827	28,869	21,833	11,429	33,262	4,931
Haziran 2014	11,041	11,910	22,951	7,855	14,009	3,128	24,991	19,116	9,663	28,779	4,965
Eylül 2014	11,477	12,483	23,960	7,748	15,227	2,383	25,358	20,180	10,520	30,700	5,353
Aralık 2014	12,406	13,586	25,993	9,476	15,561	3,344	28,380	21,715	10,811	32,525	5,488

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	
Aralık 2013	27,159	18,719	618	195	813	1,342	1,082	2,423	9,910	5,237	101,930
Mart 2014	25,663	18,272	1,028	247	1,275	1,429	2,535	3,964	3,785	6,023	120,499
Haziran 2014	28,317	18,808	554	253	807	985	825	1,810	3,426	5,948	109,059
Eylül 2014	23,086	18,140	480	178	659	713	753	1,466	3,472	6,682	112,318
Aralık 2014	30,316	25,590	440	216	657	1,173	1,404	2,577	4,200	6,591	127,800

**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 2013	641	9,834	931	11,405	629	10,500	1,668	12,797
Mart 2014	639	9,814	904	11,357	634	10,928	1,630	13,192
Haziran 2014	579	9,770	958	11,307	656	11,806	1,884	14,346
Eylül 2014	588	9,580	888	11,056	714	12,325	1,912	14,950
Aralık 2014	701	10,107	903	11,711	840	13,610	1,943	16,393

**III.5. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2013	2,610	28,714
Mart 2014	2,641	29,275
Haziran 2014	2,511	31,655
Eylül 2014	2,772	30,635
Aralık 2014	2,890	27,374

\*Aralık 2013 döneminden itibaren yatırım işlemleri altında yer alan arbitraj işlem hacimleri bir banka tarafından revize edilmiştir.

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

**I. Bireysel İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Bireysel		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Aralık 2013	28,190,102	16,824,193	11,422,331
Mart 2014	28,590,448	17,462,027	12,038,621
Haziran 2014	29,669,291	17,806,595	12,134,311
Eylül 2014	32,303,465	18,579,576	12,588,096
Aralık 2014	34,047,501	19,614,641	13,181,279

**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 2013	173	414	1,859	967	631,132	634,544
Mart 2014	152	405	1,707	983	644,651	647,899
Haziran 2014	181	415	1,419	893	667,706	670,614
Eylül 2014	181	463	1,406	1,137	657,691	660,877
Aralık 2014	191	510	1,901	1,039	574,469	578,109

**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 2013	20,996	3,888	20	3,908	10,743	156	10,899	14,807	80	35,884	
Mart 2014	21,208	3,914	21	3,935	10,744	146	10,889	14,824	79	36,111	
Haziran 2014	21,550	3,946	24	3,970	10,931	160	11,091	15,060	88	36,699	
Eylül 2014	21,311	3,766	23	3,789	10,338	154	10,492	14,282	88	35,681	
Aralık 2014	21,727	3,958	24	3,982	11,268	152	11,420	15,402	91	37,220	

	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 2013	37,829	8,570	442	9,013	19,706	1,995	21,701	30,714	624	69,166	
Mart 2014	40,580	9,443	517	9,960	19,481	1,943	21,424	31,384	628	72,592	
Haziran 2014	43,239	9,729	435	10,164	20,918	2,068	22,986	33,150	647	77,036	
Eylül 2014	45,854	9,445	284	9,729	21,723	2,170	23,893	33,622	760	80,236	
Aralık 2014	47,615	10,246	422	10,667	23,423	2,181	25,604	36,271	792	84,678	

**III.2. Ödemeler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	22,442	3,026	1,342	1,877	6,603	35,290
Mart 2014	22,458	4,753	1,312	1,927	6,533	36,984
Haziran 2014	22,322	3,066	1,331	1,922	5,734	34,375
Eylül 2014	20,750	3,984	1,311	1,955	5,302	33,302
Aralık 2014	25,422	3,251	1,393	2,071	6,106	38,242

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	2,357	900	975	1,345	521	6,097
Mart 2014	2,462	1,503	945	1,403	631	6,944
Haziran 2014	1,982	883	974	1,444	399	5,682
Eylül 2014	1,875	1,349	1,015	1,501	590	6,329
Aralık 2014	2,000	1,029	1,125	1,608	526	6,288

## 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	
Aralık 2013	573	1,240	1,814	472	885	33	1,389	469	267	736	73
Mart 2014	631	1,203	1,835	705	967	47	1,719	602	346	948	93
Haziran 2014	622	1,182	1,805	590	957	27	1,573	527	322	849	96
Eylül 2014	598	1,193	1,791	505	983	26	1,513	506	313	819	92
Aralık 2014	625	1,124	1,749	610	978	29	1,616	508	314	822	95

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 2013	6,627	3,580	34	22	55	315	253	568	1,109	897	9,113
Mart 2014	6,770	3,652	56	25	80	232	318	550	245	828	9,705
Haziran 2014	6,702	3,539	38	24	62	261	179	440	153	648	9,013
Eylül 2014	5,451	3,032	29	21	50	172	166	338	192	774	8,410
Aralık 2014	6,718	3,910	30	21	51	235	203	438	189	735	9,415

#### 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 2013	3,831	5,677	9,508	2,554	4,684	570	7,808	15,734	7,966	23,699	1,855
Mart 2014	4,718	6,034	10,752	5,864	6,772	601	13,237	19,718	10,613	30,331	2,797
Haziran 2014	4,376	5,391	9,767	2,996	4,733	425	8,153	17,092	8,951	26,043	2,898
Eylül 2014	4,348	5,471	9,819	2,830	5,518	352	8,700	17,992	9,564	27,556	3,072
Aralık 2014	4,773	5,956	10,729	4,030	5,938	512	10,480	18,665	9,860	28,525	3,157

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	
Aralık 2013	26,488	18,340	601	179	780	1,298	1,045	2,343	9,835	5,136	69,470
Mart 2014	25,046	17,914	998	233	1,231	1,387	2,465	3,852	3,711	5,915	86,029
Haziran 2014	27,645	18,461	536	244	780	962	803	1,765	3,383	5,867	73,734
Eylül 2014	22,534	17,771	410	166	576	692	734	1,426	3,412	6,583	75,503
Aralık 2014	29,565	25,064	421	203	624	1,137	1,361	2,499	4,146	6,506	87,583

#### 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 2013	634	9,269	616	10,518	609	8,090	697	9,396
Mart 2014	631	9,222	593	10,446	609	8,268	679	9,556
Haziran 2014	569	9,131	631	10,330	625	8,686	770	10,081
Eylül 2014	578	8,941	567	10,085	678	9,060	731	10,469
Aralık 2014	689	9,424	570	10,684	799	9,976	745	11,520

#### III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2013	2,128	3,408
Mart 2014	2,194	4,638
Haziran 2014	2,141	4,209
Eylül 2014	2,302	4,724
Aralık 2014	2,362	4,284

\*Aralık 2013 döneminden itibaren yatırım işlemleri altında yer alan arbitraj işlem hacimleri bir banka tarafından revize edilmiştir.



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

**I. Kurumsal İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları**

Dönem	Kurumsal		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Aralık 2013	2,234,533	1,217,169	1,013,621
Mart 2014	2,086,280	1,272,463	1,066,062
Haziran 2014	2,152,471	1,310,916	1,089,624
Eylül 2014	2,225,345	1,340,987	1,094,948
Aralık 2014	2,323,690	1,399,384	1,133,777

**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 2013	0	4	131	93	167,889	168,118
Mart 2014	1	5	121	99	177,607	177,832
Haziran 2014	11	6	142	89	171,246	171,493
Eylül 2014	1	7	135	114	186,896	187,153
Aralık 2014	1	8	257	109	193,296	193,671

**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 2013	13,142	2,104	43	2,146	9,323	478	9,801	11,948	52	25,142
Mart 2014	13,508	2,088	41	2,130	8,535	465	8,999	11,129	56	24,694
Haziran 2014	14,608	2,187	49	2,235	8,885	509	9,394	11,630	59	26,296
Eylül 2014	14,323	2,176	50	2,226	8,657	502	9,159	11,385	60	25,768
Aralık 2014	14,263	2,243	47	2,290	8,954	487	9,440	11,730	68	26,062

	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 2013	168,979	74,461	7,053	81,513	70,696	15,476	86,172	167,685	4,967	341,631	
Mart 2014	172,988	69,268	6,359	75,627	68,314	15,047	83,362	158,988	4,486	336,462	
Haziran 2014	188,832	75,219	5,536	80,756	73,436	14,475	87,911	168,667	5,027	362,526	
Eylül 2014	206,325	77,333	6,109	83,443	77,937	14,878	92,815	176,258	4,819	387,402	
Aralık 2014	211,165	83,234	5,995	89,229	81,849	15,935	97,784	187,013	5,848	404,026	

**III.2. Ödemeler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	3,129	1,892	602	102	681	6,406
Mart 2014	3,935	2,093	508	142	510	7,187
Haziran 2014	5,216	2,078	498	118	551	8,461
Eylül 2014	6,081	2,209	492	120	595	9,497
Aralık 2014	6,824	2,249	703	95	636	10,506

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	3,253	11,628	1,564	1,432	1,556	19,434
Mart 2014	2,760	11,340	1,567	1,360	1,491	18,519
Haziran 2014	3,323	12,198	1,714	1,482	1,603	20,320
Eylül 2014	3,505	12,231	1,802	1,431	1,591	20,560
Aralık 2014	4,407	14,387	2,128	1,545	1,634	24,101

**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	
Aralık 2013	132	179	311	242	480	37	758	16	5	21	18
Mart 2014	133	187	320	263	475	38	775	18	6	24	20
Haziran 2014	137	180	318	270	551	39	860	18	6	24	20
Eylül 2014	141	184	326	278	559	37	874	19	6	25	20
Aralık 2014	149	194	344	323	541	39	903	22	7	28	20

yatırım işlemleri devamı...

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	
Aralık 2013	42	25	0	1	1	3	2	5	12	17	1,156
Mart 2014	43	25	1	1	2	2	3	5	14	20	1,191
Haziran 2014	44	20	1	1	1	2	2	4	7	12	1,258
Eylül 2014	36	22	1	1	1	2	1	3	11	16	1,287
Aralık 2014	49	28	1	1	1	2	2	4	9	14	1,344

	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 2013	6,607	6,526	13,133	4,330	8,070	2,094	14,494	1,759	688	2,446	1,792
Mart 2014	6,417	6,736	13,153	4,929	8,476	2,226	15,631	2,115	816	2,931	2,134
Haziran 2014	6,665	6,519	13,184	4,859	9,276	2,702	16,838	2,024	712	2,736	2,067
Eylül 2014	7,128	7,013	14,141	4,918	9,709	2,031	16,658	2,188	956	3,144	2,281
Aralık 2014	7,633	7,630	15,264	5,446	9,622	2,832	17,901	3,050	951	4,000	2,331

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	
Aralık 2013	671	379	17	17	34	44	36	80	75	101	32,461
Mart 2014	617	358	30	14	44	42	70	112	75	108	34,471
Haziran 2014	673	348	18	9	27	23	22	45	43	81	35,325
Eylül 2014	552	369	70	13	83	21	19	40	60	99	36,815
Aralık 2014	751	526	19	13	32	36	43	79	54	84	40,217

**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 2013	7	565	315	887	20	2,410	972	3,401
Mart 2014	9	592	311	911	25	2,660	951	3,636
Haziran 2014	10	638	328	976	31	3,120	1,113	4,265
Eylül 2014	10	639	321	971	36	3,265	1,180	4,481
Aralık 2014	12	682	332	1,027	41	3,634	1,198	4,873

**III.5. Diğer Finansal İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2013	482	25,306
Mart 2014	446	24,637
Haziran 2014	370	27,446
Eylül 2014	470	25,911
Aralık 2014	528	23,090

\*Aralık 2013 döneminden itibaren yatırım işlemleri altında yer alan arbitraj işlem hacimleri bir banka tarafından revize edilmiştir.

31.12.2014 İtibariyle İnternet Bankacılığı Aktif Müşteri Sayılarının İllere Göre Dağılımı

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Bireysel Müşteri Sayısı
1	İstanbul	4,020,843
2	Ankara	1,397,508
3	İzmir	854,160
4	Bursa	472,395
5	Antalya	456,396
6	Kocaeli (İzmit)	358,680
7	Adana	289,248
8	Konya	284,914
9	İçel (Mersin)	221,438
10	Gaziantep	198,194
11	Muğla	197,063
12	Kayseri	178,944
13	Eskişehir	166,817
14	Balıkesir	166,041
15	Tekirdağ	161,250
16	Denizli	159,174
17	Hatay (Antakya)	158,431
18	Samsun	156,779
19	Manisa	154,031
20	Aydın	139,305
21	Sakarya	138,986
22	Diyarbakır	126,122
23	Trabzon	98,975
24	Şanlıurfa	98,295
25	Kahramanmaraş	97,433
26	Zonguldak	87,924
27	Erzurum	82,216
28	Malatya	80,458
29	Çanakkale	79,724
30	Afyonkarahisar	79,039
31	Kütahya	75,814
32	Sivas	74,622
33	Isparta	71,697
34	Ordu	67,996
35	Van	64,202
36	Edirne	62,374
37	Elazığ	61,871
38	Tokat	61,055
39	Çorum	58,616
40	Mardin	53,371
41	Kırklareli	51,406
42	Rize	50,692
43	Düzce	50,590
44	Kastamonu	50,198
45	Bolu	47,164
46	Giresun	45,731
47	Yozgat	44,124
48	Uşak	43,916
49	Amasya	43,794
50	Karabük	42,852
51	Aksaray	42,443
52	Adıyaman	40,779
53	Osmaniye	40,546
54	Nevşehir	39,788
55	Batman	39,474
56	Niğde	39,148
57	Kırıkkale	37,267
58	Şırnak	37,170
59	Burdur	37,163
60	Yalova	37,049
61	Bilecik	35,553
62	Karaman	32,802
63	Ağrı	29,557
64	Erzincan	28,915
65	Kars	26,390
66	Hakkari	25,610
67	Bartın	25,463
68	Siirt	25,381
69	Kırşehir	25,071
70	Bitlis	24,795
71	Muş	24,642
72	Artvin	24,495
73	Sinop	24,281
74	Çankırı	22,094
75	Bingöl	19,725
76	Iğdır	16,345
77	Gümüşhane	15,277
78	Tunceli	14,690
79	Kilis	12,173
80	Ardahan	10,955
81	Bayburt	9,532
	Kıbrıs	33,642
	Yabancı Ülkeler	196
	<b>Toplam</b>	<b>13,181,279</b>

Sıra No	Bölgeler ve İller	Aktif Kurumsal Müşteri Sayısı
1	İstanbul	404,723
2	Ankara	112,709
3	İzmir	81,238
4	Bursa	46,078
5	Antalya	43,660
6	Kocaeli (İzmit)	30,299
7	Konya	26,072
8	Adana	24,312
9	İçel (Mersin)	21,004
10	Gaziantep	19,581
11	Muğla	17,176
12	Kayseri	16,170
13	Denizli	16,120
14	Hatay (Antakya)	13,546
15	Samsun	12,454
16	Eskişehir	11,651
17	Sakarya	11,531
18	Tekirdağ	11,520
19	Aydın	11,436
20	Balıkesir	11,306
21	Manisa	10,976
22	Trabzon	8,271
23	Diyarbakır	7,283
24	Kahramanmaraş	6,754
25	Şanlıurfa	6,622
26	Zonguldak	6,279
27	Afyonkarahisar	5,808
28	Çanakkale	5,781
29	Kütahya	5,239
30	Ordu	5,073
31	Malatya	4,835
32	Çorum	4,826
33	Isparta	4,247
34	Düzce	4,204
35	Elazığ	4,153
36	Erzurum	3,936
37	Sivas	3,908
38	Mardin	3,902
39	Bolu	3,861
40	Uşak	3,804
41	Edirne	3,802
42	Rize	3,580
43	Tokat	3,510
44	Kastamonu	3,330
45	Giresun	3,055
46	Aksaray	3,018
47	Osmaniye	3,005
48	Kırklareli	2,996
49	Nevşehir	2,931
50	Burdur	2,891
51	Karabük	2,794
52	Batman	2,733
53	Amasya	2,666
54	Van	2,625
55	Yozgat	2,507
56	Yalova	2,447
57	Niğde	2,402
58	Adıyaman	2,288
59	Karaman	2,239
60	Bilecik	2,062
61	Kırıkkale	1,824
62	Şırnak	1,783
63	Bartın	1,694
64	Artvin	1,559
65	Sinop	1,554
66	Erzincan	1,333
67	Kırşehir	1,288
68	Çankırı	1,244
69	Siirt	1,208
70	Ağrı	1,202
71	Bitlis	1,127
72	Muş	954
73	Bingöl	819
74	Iğdır	808
75	Kars	760
76	Gümüşhane	708
77	Hakkari	619
78	Kilis	479
79	Bayburt	294
80	Tunceli	265
81	Ardahan	264
	Kıbrıs	2,735
	Yabancı Ülkeler	27
	<b>Toplam</b>	<b>1,133,777</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
Aralık 2013	5,371,567	4,321,194	3,227,096
Mart 2014	6,339,842	5,168,719	4,006,363
Haziran 2014	7,513,963	6,093,607	4,851,233
Eylül 2014	8,852,586	7,115,281	5,643,390
Aralık 2014	10,752,733	8,743,309	6,711,360

#### II. Finansal Olmayan İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					Toplam
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işl.	
Aralık 2013	54	182	172	1	174,018	174,427
Mart 2014	38	292	216	8	253,838	254,392
Haziran 2014	343	378	253	36	339,214	340,225
Eylül 2014	358	494	288	91	401,700	402,929
Aralık 2014	58	497	723	78	466,620	467,976

#### 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 2013	3,598	1,005	8	1,013	3,173	57	3,230	4,244	0	7,842
Mart 2014	4,359	1,261	3	1,264	3,745	26	3,771	5,035	0	9,394
Haziran 2014	5,368	1,566	4	1,570	4,665	42	4,707	6,278	0	11,646
Eylül 2014	7,124	1,768	5	1,773	5,331	46	5,377	7,150	0	14,274
Aralık 2014	8,199	2,281	7	2,288	6,983	57	7,040	9,328	1	17,528

	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 2013	8,115	1,743	145	1,888	5,672	311	5,982	7,870	0	15,985
Mart 2014	10,191	2,266	48	2,314	6,922	415	7,337	9,652	0	19,843
Haziran 2014	13,180	2,750	65	2,815	8,966	585	9,552	12,367	2	25,549
Eylül 2014	18,370	3,384	88	3,472	11,176	753	11,929	15,401	3	33,773
Aralık 2014	23,161	4,310	115	4,425	14,280	969	15,249	19,674	16	42,851

##### III.2. Ödemeler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	3,409	38	0	320	2,325	6,092
Mart 2014	3,642	128	16	517	2,557	6,860
Haziran 2014	4,661	69	22	679	2,973	8,405
Eylül 2014	6,005	206	30	896	3,326	10,463
Aralık 2014	8,611	97	38	1,155	5,459	15,361

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve Bağ-kur prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
Aralık 2013	250	6	0	226	123	605
Mart 2014	324	44	9	346	136	859
Haziran 2014	361	53	14	455	168	1,050
Eylül 2014	457	105	22	609	185	1,379
Aralık 2014	690	92	29	794	328	1,933

## 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	
Aralık 2013	82	195	277	97	241	2	340	51	31	82	1
Mart 2014	107	228	335	159	315	3	477	82	48	130	3
Haziran 2014	145	297	442	164	390	4	558	93	55	147	4
Eylül 2014	164	362	526	175	491	4	670	113	75	187	5
Aralık 2014	190	383	573	221	523	6	751	140	82	221	3

yatırım işlemleri devamı...

Dönem	İşlem Adedi (Bin)										
	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 2013	964	567	2	2	4	15	14	29	219	245	1,546
Mart 2014	1,165	667	4	4	9	14	17	30	20	104	1,755
Haziran 2014	1,297	730	4	3	7	23	19	42	23	93	2,023
Eylül 2014	1,159	623	3	4	7	38	26	64	24	174	2,256
Aralık 2014	2,592	894	4	4	8	61	58	119	24	118	2,687

#### 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 2013	581	722	1,303	475	1,062	23	1,559	1,330	840	2,170	38
Mart 2014	812	975	1,787	1,236	2,051	47	3,335	2,061	1,391	3,452	126
Haziran 2014	1,021	1,138	2,159	777	1,770	71	2,618	2,385	1,445	3,830	102
Eylül 2014	1,233	1,420	2,654	895	2,390	78	3,362	3,606	1,740	5,346	170
Aralık 2014	1,574	1,811	3,384	1,359	2,933	124	4,415	3,787	2,265	6,051	109

Yatırım işlemleri devamı...

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)										
	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 2013	4,020	3,260	19	12	30	58	52	111	1,197	959	9,430
Mart 2014	4,693	3,525	36	15	51	76	114	190	804	1,122	13,588
Haziran 2014	5,689	4,245	31	17	48	86	71	157	1,091	1,392	14,552
Eylül 2014	5,243	3,925	35	19	54	110	90	200	1,040	1,747	17,458
Aralık 2014	7,606	6,019	46	30	75	251	304	555	1,041	1,353	21,963

#### 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 2013	91	2,656	74	2,822	41	1,945	71	2,057
Mart 2014	132	3,311	110	3,553	64	2,550	110	2,724
Haziran 2014	162	4,118	206	4,485	86	3,147	243	3,476
Eylül 2014	217	4,770	241	5,228	145	3,775	279	4,199
Aralık 2014	307	5,918	339	6,565	193	4,603	390	5,186

#### III.5. Diğer Finansal İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)
Aralık 2013	465	1,230
Mart 2014	1,040	1,465
Haziran 2014	1,249	1,724
Eylül 2014	1,533	1,959
Aralık 2014	1,335	2,671

\*Aralık 2013 döneminden itibaren yatırım işlemleri altında yer alan arbitraj işlem hacimleri bir banka tarafından revize edilmiştir.

## ***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 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 Bank Of Tokyo-Mitsubishi UFJ Turkey A.Ş.
- 7 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 8 Burgan Bank A.Ş.
- 9 Citibank A.Ş.
- 10 Denizbank A.Ş.
- 11 Fibabanka A.Ş.
- 12 Finans Bank A.Ş.
- 13 HSBC Bank A.Ş.
- 14 ING Bank A.Ş.
- 15 Odea Bank A.Ş.
- 16 Şekerbank T.A.Ş.
- 17 Tekstil Bankası A.Ş.
- 18 The Royal Bank of Scotland Plc.
- 19 Turkish Bank A.Ş.
- 20 Turkland Bank A.Ş.
- 21 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 26 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 27 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 28 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 HSBC Bank A.Ş.
- 6 ING Bank A.Ş.
- 7 Odea Bank A.Ş.
- 8 Şekerbank T.A.Ş.
- 9 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 10 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 11 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 12 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 13 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 14 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 15 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

# İnternet Bankacılığı İstatistikleri\* ile ilgili Açıklamalar

\* Banka müşterilerinin "banka internet şubesi (müşteri login olmalı)" içerisinde yaptığı işlemler

## 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: (Kurum adına açılan kullanıcı sayıları dahil edilmeyecektir. Sadece firma sayısı sayılacaktır.)

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

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

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

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

### 2. Kredi başvurusu sayısı

kira ve kooperatif ödemeleri, halka arz taksit ödemeleri, vb. verilen talimatlar

### 4. Dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı

**5. Finansal olmayan diğer işlemler sayısı:** Halka arz kesin talep girişi, finansal olmayan işlemlerde yapılan tüm değişiklik ve iptal işlemleri, OTP/TKŞ başvurusu, hazine ihale işlemleri, 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. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal İşlemler (Adet, Hacim)

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

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

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

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

-Üçüncü şahıslara yapılan havaleler

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

\*YP : TL karşılığı yazılacaktır.

### 2. Ödemeler (Adet, Hacim)

a) Fatura ödemeleri

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

c) SGK 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, eğitim ödemeleri, ticaret odası ödemeleri, sürücü kursu tahsilatları, içerisinde vergi ifadesi geçmeyen diğer kamu ödemeleri (belediye, e-devlet) ve ilk dört maddeye girmeyen her türlü ödeme)

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

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

- Fon alış

- Fon satış

b) Döviz işlemleri (müşterinin döviz alış ve satışı )

- Döviz alış

- Döviz satış

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

c) Vadeli hesaplar

- Vadeli hesap açılış sayısı

- Vadeli hesap kapanış sayısı

d) 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 para çekme/para yatırma, sanal POS işlemleri, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri, VOB teminat yatırma/çekme 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 İstatistikleri\* ile ilgili Açıklamalar

\* Banka müşterilerinin "wap ve yüklenebilir uygulama bankacılığı (müşteri login olmalı) içerisinde yaptığı işlemler

### I. Mobil Bankacılığı Müşteri Sayısı

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

#### 1. Kayıtlı 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. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal Olmayan İşlemler Sayısı

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

#### 2. Kredi başvuru sayısı

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

#### 4. Dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı

5. Finansal olmayan diğer işlemler sayısı: Halka arz kesin talep girişi, finansal olmayan işlemlerde yapılan tüm değişiklik ve iptal işlemleri, OTP/TKŞ başvurusu, hazine ihale işlemleri, 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. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde Gerçekleşen Finansal İşlemler (Adet, Hacim)

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

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

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

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

-Üçüncü şahıslara yapılan havaletler

#### 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) SGK 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, eğitim ödemeleri, ticaret odası ödemeleri, sürücü kursu tahsilatları, içerisinde vergi ifadesi geçmeyen diğer kamu ödemeleri (belediye, e-devlet) ve ilk dört maddeye girmeyen her türlü ödeme)

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

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

- Fon alış

- Fon satış

##### b) Döviz işlemleri (müşterinin döviz alış ve satışı )

- Döviz alış

- Döviz satış

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

##### c) Vadeli hesaplar

- Vadeli hesap açılış sayısı

- Vadeli hesap kapanış sayısı

##### d) 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 para çekme/para yatırma, sanal POS işlemleri, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri, VOB teminat yatırma/çekme vb.)

---

Rapor içindeki bilgiler mobil bankacılık 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.