**Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri[[1]](#footnote-1)**

Haziran 2022

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi ve internet bankacılığı hizmeti veren 27 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 22 banka verisinden oluşmaktadır.

1. **Dijital Bankacılık İstatistikleri**

**Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı[[2]](#footnote-2) 85 milyon kişiye ulaştı.**

Nisan-Haziran 2022 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 85 milyon 130 bin kişiye ulaşmıştır. Bu sayının 2 milyon 527 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 73 milyon 937 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 667 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 14 milyon 354 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2021** | **Ocak-Mart 2022** | **Nisan-Haziran 2022** |
| **Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **70.776** | **80.927** | **85.130** |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 3.065 | 3.566 | 3.796 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 67.711 | 77.361 | 81.335 |

Nisan-Haziran 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 81 milyon 335 bin kişidir. Bu sayının 1 milyon 885 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 71 milyon 638 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7 milyon 811 bin kişidir.

**Cinsiyet ve Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşterileri**

Nisan-Haziran 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 3 milyon 796 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri 54 milyon erkek (yüzde 67), yaklaşık 27 milyon kadın (yüzde 33) müşterilerden oluşmaktadır.

Nisan-Haziran 2022 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 32 milyon 630 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 22 milyon 608 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 15 milyon 685 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir.

**II. İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı ve en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı Haziran 2022 itibariyle, 86 milyon kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 23 milyon 141 bin kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2021** | **Ocak-Mart 2022** | **Nisan-Haziran 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.476 | 9.937 | 9.696 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 77.818 | 84.030 | 85.929 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 23.652 | 23.969 | 23.141 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **13** | **12** | **11** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.372 | 1.497 | 1.498 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 4.957 | 5.444 | 5.588 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 1.956 | 2.076 | 2.051 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **28** | **28** | **27** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.849 | 11.434 | 11.194 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 82.774 | 89.474 | 91.517 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 25.609 | 26.045 | 25.192 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **14** | **13** | **12** |

Nisan-Haziran 2022 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 9 milyon 696 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 11’ini oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı, Haziran 2022 itibariyle 5 milyon 588 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 498 bini (yüzde 27’si) Nisan-Haziran 2022 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı ise 2 milyon 51 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 12’si Nisan-Haziran 2022 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 240 bin kişi, bir önceki yıla göre ise 655 bin kişi azalmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Nisan-Haziran 2022 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 120 milyon, tutarı ise yaklaşık 4 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 2 trilyon 830 milyar TL işlem hacmi ve 69 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 75’i). İkinci sırada 636 milyar TL’lik işlem hacmi ve 17 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2022** | **Nisan-Haziran 2022** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 62 | 1.477 | 65 | 2.256 | 69 | 2.830 |
| Ödemeler | 25 | 88 | 26 | 127 | 24 | 175 |
| Yatırım işlemleri | 15 | 348 | 14 | 529 | 17 | 636 |
| Kredi kartı işlemleri | 6 | 26 | 6 | 40 | 7 | 51 |
| Diğer finansal işlemleri | 3 | 50 | 4 | 99 | 4 | 105 |
| **Toplam** | **113** | **1.989** | **114** | **3.051** | **120** | **3.797** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 5 milyon adet, bir önceki yıla göre ise 7 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 745 milyar TL, bir önceki yıla göre yaklaşık 2 trilyon TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Nisan-Haziran 2022 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 198 milyar TL ve 11,5 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 157 milyar TL ve 2 milyon işlem adeti ile hisse senedi işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacmi 173 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu 109 bin TL’lik ortalama işlem hacmi ile vadeli hesap işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2021** | **Ocak-Mart 2022** | **Nisan-Haziran 2022** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Nisan-Haziran 2022** |
|  | **İşlem Adedi** | **İşlem Hacmi** | **İşlem Adedi** | **İşlem Hacmi** | **İşlem Adedi** | **İşlem Hacmi** | **İşlem Adedi** | **İşlem Hacmi** | **Ort. İşlem Hacmi** |
|   | **(Bin)** | **(Milyar TL)** | **(Bin)** | **(Milyar TL)** | **(Bin)** | **(Milyar TL)** | **(Bin)** | **(Milyar TL)** | **(Bin TL)** |
| Yatırım Fonları | 1.506 | 56 | 1.510 | 78 | 1.495 | 109 | -11 | 53 | 73 |
| Döviz İşlemleri | 1.763 | 89 | 2.075 | 163 | 2.032 | 157 | 269 | 67 | 77 |
| Vadeli hesaplar | 777 | 48 | 651 | 60 | 578 | 63 | -200 | 15 | 109 |
| Hisse senedi\* | 10.190 | 109 | 8.305 | 131 | 11.463 | 198 | 1.274 | 89 | 17 |
| Repo İşlemleri | 60 | 4 | 59 | 5 | 58 | 6 | -2 | 1 | 99 |
| Tahvil ve bono | 134 | 8 | 105 | 8 | 116 | 12 | -17 | 4 | 100 |
| Altın | 453 | 7 | 464 | 9 | 420 | 8 | -33 | 1 | 18 |
| VİOP\*\* | 592 | 27 | 478 | 75 | 486 | 84 | -106 | 57 | 173 |
| **Toplam** | **15.474** | **348** | **13.647** | **529** | **16.648** | **636** | **1.174** | **288** | 38 |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Nisan-Haziran 2022 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 102 bin, hacmi 4 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 61 bindir.

**III. Mobil Bankacılık İstatistikleri**

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı(bireysel ve kurumsal) Haziran 2022 itibariyle 131 milyon 827 bin kişidir. Bunların 82 milyon 603 bin kişisi (yüzde 63’ü) Nisan-Haziran 2022 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2021** | **Ocak-Mart 2022** | **Nisan-Haziran 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 65.411 | 75.354 | 79.449 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 102.195 | 117.633 | 125.979 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 76.652 | 87.402 | 91.316 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **64** | **63** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 2.407 | 2.906 | 3.154 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 4.639 | 5.532 | 5.848 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 3.093 | 3.666 | 3.721 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **52** | **53** | **54** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 67.819 | 78.260 | 82.603 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 106.834 | 123.164 | 131.827 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 79.745 | 91.069 | 95.036 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **64** | **63** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 4 milyon 344 bin kişi, bir önceki yıla göre 14 milyon 785 bin kişi artış olmuştur.

Nisan-Haziran 2022 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 1,4 milyar, tutarı ise 7 trilyon TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 65’ini, yatırım işlemleri ise yüzde 24’ünü oluşturmuştur.

Nisan-Haziran 2022 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 4 milyon, hacmi yaklaşık 99 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 3 milyon 204 bin adettir.

1. Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı = Sadece internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı + Sadece mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı + Hem internet hem mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı [↑](#footnote-ref-2)