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

Eylül 2023

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi ve internet bankacılığı hizmeti veren 28 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 22 banka verisinden oluşmaktadır.

**I. Dijital Bankacılık İstatistikleri**

**Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı[[2]](#footnote-2) yaklaşık 107 milyon kişiye ulaştı.**

Temmuz-Eylül 2023 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 106 milyon 555 bin kişiye ulaşmıştır (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 1 milyon 885 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 93 milyon 648 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 11 milyon 23 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 15 milyon 976 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Eylül 2022** | **Haziran 2023** | **Eylül 2023** |
| **Toplam Aktif Dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | 90.579 | | 103.634 | 106.555 |
| -Kurumsal (bin kişi) | | 3.862 | 4.475 | 4.503 |
| -Bireysel (bin kişi) | | 86.717 | 99.159 | 102.052 |

Temmuz-Eylül 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 102 milyon kişidir. Bu sayının 1 milyon kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 91 milyon kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 10 milyon kişidir.

Aynı dönemde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 503 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 67 milyon erkek (yüzde 66) ve 35 milyon kadın (yüzde 34) müşteriden oluşmaktadır.

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

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 67 milyon erkek (yüzde 66) ve 35 milyon kadın (yüzde 34) müşteriden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2023 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 41 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, yaklaşık 28 milyon kişi ile 26-35 yaş grubu, 19 milyon kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir.

**II. İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş yapmış bireysel müşteri sayısı Eylül 2023 itibarıyla, 97 milyon kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış sistemde kayıtlı bireysel müşteri sayısı ise yaklaşık 28 milyon kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2022** | **Haziran 2023** | **Eylül 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.787 | 10.689 | 11.318 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 89.074 | 94.431 | 96.966 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 23.962 | 26.654 | 27.539 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.498 | 1.594 | 1.590 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 5.720 | 6.428 | 6.514 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 2.147 | 2.325 | 2.386 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **26** | **25** | **24** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 12.285 | 12.283 | 12.908 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 94.794 | 100.859 | 103.480 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 26.109 | 28.979 | 29.925 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **13** | **12** | **12** |

Temmuz-Eylül 2023 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 11 milyon 318 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 12’sini oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı, Eylül 2023 itibarıyla 6 milyon 514 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 590 bini (yüzde 24’ü) Temmuz-Eylül 2023 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 386 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 12’si Temmuz-Eylül 2023 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 625 bin kişi artarken, bir önceki yıla göre ise 623 kişi artmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Temmuz-Eylül 2023 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 153 milyon, tutarı ise yaklaşık 9 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 6 trilyon 75 milyar TL işlem hacmi ve 75 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 69’u). İkinci sırada 1 trilyon 946 milyar TL’lik işlem hacmi ve 45 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2022** | | **Nisan-Haziran 2023** | | **Temmuz-Eylül 2023** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 69 | 3.242 | 74 | 4.804 | 75 | 6.075 |
| Ödemeler | 25 | 205 | 20 | 318 | 23 | 415 |
| Yatırım işlemleri | 22 | 1.073 | 23 | 1.156 | 45 | 1.946 |
| Kredi kartı işlemleri | 6 | 61 | 5 | 86 | 5 | 116 |
| Diğer finansal işlemleri | 4 | 119 | 4 | 206 | 5 | 259 |
| **Toplam** | **127** | **4.699** | **126** | **6.569** | **153** | **8.811** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 27 milyon, bir önceki yıla göre ise 26 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 2 trilyon 242 milyar TL, bir önceki yıla göre 4 trilyon 112 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Temmuz-Eylül 2023 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi yaklaşık 45 milyon, tutarı ise 2 trilyon TL’dir.

Yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 1 trilyon 107 milyar TL ve yaklaşık 40 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 494 milyar TL ve 2 milyon işlem adedi ile yatırım fonu işlemleri izlemiştir.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 305 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 238 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2022** | | **Haziran 2023** | | **Eylül 2023** | | | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | | **Temmuz-Eylül 2023** |
|  | **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 | 1.433 | 157 | 1.667 | 413 | 2.075 | 494 | | 642 | 337 | 238 |
| Döviz İşlemleri | 1.746 | 157 | 1.390 | 161 | 1.417 | 169 | | -329 | 12 | 119 |
| Vadeli hesaplar | 516 | 63 | 594 | 93 | 556 | 99 | | 40 | 36 | 177 |
| Hisse senedi\* | 16.207 | 503 | 18.311 | 339 | 39.261 | 1.007 | | 23.054 | 504 | 26 |
| Repo İşlemleri | 54 | 7 | 47 | 7 | 56 | 8 | | 2 | 2 | 150 |
| Tahvil ve bono | 86 | 9 | 109 | 15 | 94 | 14 | | 8 | 4 | 144 |
| Altın | 366 | 8 | 220 | 6 | 674 | 13 | | 308 | 5 | 20 |
| VİOP\*\* | 2.083 | 170 | 364 | 123 | 468 | 143 | | -1.615 | -27 | 305 |
| **Toplam** | **22.492** | **1.073** | **22.703** | **1.156** | **44.601** | **1.946** | | **22.109** | **874** | **44** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Temmuz-Eylül 2023 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 90 bin, hacmi 8 milyar 400 milyon TL’dir. Gerçekleştirilen sigorta satışı adedi ise 59 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) Eylül 2023 itibarıyla 165 milyon kişidir. Bunların yaklaşık 105 milyonu (yüzde 63’ü) Temmuz-Eylül 2023 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2022** | **Haziran 2023** | **Eylül 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 84.498 | 97.774 | 100.779 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 129.773 | 151.360 | 157.875 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 97.846 | 115.444 | 119.694 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **65** | **64** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.236 | 3.851 | 3.892 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 6.132 | 6.979 | 7.236 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 3.954 | 4.715 | 4.882 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **53** | **55** | **54** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 87.734 | 101.625 | 104.671 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 135.905 | 158.339 | 165.111 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 101.800 | 120.159 | 124.575 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **64** | **63** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 3 milyon kişi, bir önceki yıla göre 17 milyon kişi artış olmuştur.

Temmuz-Eylül 2023 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 331 milyon, tutarı ise 21 trilyon 575 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 59’unu, yatırım işlemleri ise yüzde 29’unu oluşturmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2022** | | **Nisan-Haziran 2023** | | **Temmuz- Eylül 2023** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 893 | 5.292 | 1.210 | 10.360 | 1.346 | 12.691 |
| Ödemeler | 340 | 248 | 333 | 398 | 358 | 508 |
| Yatırım işlemleri | 99 | 2.129 | 127 | 3.374 | 227 | 6.271 |
| Kredi kartı işlemleri | 196 | 488 | 234 | 948 | 255 | 1.278 |
| Diğer finansal işlemleri | 81 | 253 | 120 | 591 | 145 | 826 |
| **Toplam** | **1.609** | **8.410** | **2.025** | **15.671** | **2.331** | **21.575** |

Temmuz-Eylül 2023 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon, hacmi 178 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 4 milyon 216 bin adettir.

1. Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Katılım bankaları dahil değildir. Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir. [↑](#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)