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

Aralık 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 111 milyon kişiye ulaştı.**

Ekim-Aralık 2023 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 110 milyon 588 bin kişiye ulaşmıştır (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 1 milyon 802 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 98 milyon 543 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 10 milyon 243 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 16 milyon 198 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2022** | **Eylül 2023** | **Aralık 2023** |
| **Toplam Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **94.390** | **106.555** | **110.588** |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 4.065 | 4.503 | 4.549 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 90.325 | 102.052 | 106.038 |

Ekim-Aralık 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 106 milyon kişidir. Bu sayının 1 milyon kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi, 96 milyon kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon kişidir.

Aynı dönemde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 549 bin kişidir. Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 69 milyon erkek (yüzde 65) ve 37 milyon kadın (yüzde 35) müşteriden oluşmaktadır.

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

****

Ekim-Aralık 2023 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 42 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, yaklaşık 29 milyon kişi ile 26-35 yaş grubu ve 20 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 Aralık 2023 itibarıyla, 99 milyon kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış sistemde kayıtlı bireysel müşteri sayısı ise yaklaşık 27 milyon kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2022** | **Eylül 2023** | **Aralık 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.545 | 11.318 | 10.468 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 91.137 | 96.966 | 99.129 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 25.147 | 27.539 | 27.150 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **12** | **11** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.541 | 1.590 | 1.577 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 6.069 | 6.514 | 6.422 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 2.199 | 2.386 | 2.585 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **25** | **24** | **25** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 12.086 | 12.908 | 12.044 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 97.206 | 103.480 | 105.551 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 27.346 | 29.925 | 29.735 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **12** | **11** |

Ekim-Aralık 2023 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 10 milyon 468 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı 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, Aralık 2023 itibarıyla 6 milyon 422 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 577 bini (yüzde 25’i) Ekim-Aralık 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 585 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 11’si Ekim-Aralık 2023 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 863 bin kişi, bir önceki yıla göre ise 42 bin kişi azalmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Ekim-Aralık 2023 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 129 milyon, tutarı ise 9 trilyon 173 milyar TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 76’sını, yatırım işlemleri ise yüzde 15’ini oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2022** | **Temmuz-Eylül 2023** | **Ekim-Aralık 2023** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 74 | 4.035 | 75 | 6.080 | 79 | 6.939 |
| Ödemeler | 24 | 248 | 23 | 415 | 22 | 460 |
| Yatırım işlemleri | 26 | 1.234 | 44 | 1.940 | 18 | 1.336 |
| Kredi kartı işlemleri | 6 | 71 | 5 | 116 | 5 | 130 |
| Diğer finansal işlemleri | 4 | 170 | 5 | 259 | 5 | 308 |
| **Toplam** | **134** | **5.758** | **152** | **8.811** | **129** | **9.173** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 23 milyon, bir önceki yıla göre ise yaklaşık 4 milyon adet azalırken, toplam işlem hacmi bir önceki döneme göre 362 milyar TL, bir önceki yıla göre 3 trilyon 416 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Ekim-Aralık 2023 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 18 milyon 491 bin, tutarı ise 1 trilyon 336 milyar TL’dir.

Yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 487 milyar TL ile yatırım fonu işlemleri almıştır. Bunu, 398 milyar TL ile hisse senedi işlemleri izlemiştir. Yatırım işlemleri işlem adedinde ise 13 milyon 686 bin adetle hisse senedi işlemleri birinci sırada, 2 milyon 146 bin adetle yatırım fonu işlemleri ikinci sırada yer almıştır.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 287 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 227 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2022** | **Eylül 2023** | **Aralık 2023** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Ekim-Aralık 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 | 1.774 | 290 | 2,075 | 494 | 2,146 | 487 | 372 | 197 | 227 |
| Döviz İşlemleri | 1.651 | 147 | 1.417 | 169 | 1,237 | 177 | -414 | 30 | 143 |
| Vadeli hesaplar | 580 | 78 | 556 | 99 | 623 | 124 | 43 | 46 | 200 |
| Hisse senedi\* | 20.666 | 601 | 39.261 | 1.007 | 13.686 | 398 | -6.980 | -202 | 29 |
| Repo İşlemleri | 56 | 8 | 56 | 8 | 89 | 14 | 33 | 6 | 154 |
| Tahvil ve bono | 105 | 13 | 94 | 14 | 99 | 18 | -6 | 5 | 181 |
| Altın | 321 | 7 | 278 | 8 | 225 | 7 | -96 | 0 | 30 |
| VİOP\*\* | 399 | 91 | 468 | 143 | 387 | 111 | -12 | 19 | 287 |
| **Toplam** | **25.551** | **1.234** | **44.205** | **1.940** | **18.491** | **1.336** | **-7.061** | **102** | 72 |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Ekim-Aralık 2023 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 156 bin, hacmi 9 milyar 475 milyon TL’dir. Gerçekleştirilen sigorta satışı adedi ise 64 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) Aralık 2023 itibarıyla 172 milyon kişidir. Bunların yaklaşık 109 milyonu (yüzde 63’ü) Ekim-Aralık 2023 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 4 milyon kişi, bir önceki yıla göre yaklaşık 17 milyon kişi artış olmuştur.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2022** | **Eylül 2023** | **Aralık 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 88.647 | 100.779 | 104.829 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 136.095 | 157.875 | 164.581 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 103.182 | 119.694 | 124.011 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **64** | **64** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.443 | 3.892 | 3.957 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 6.534 | 7.236 | 7.330 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 4.152 | 4.882 | 5.094 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **53** | **54** | **54** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 92.090 | 104.671 | 108.786 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 142.629 | 165,111 | 171.911 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 107.334 | 124.575 | 129.105 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **63** | **63** |

Ekim-Aralık 2023 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 555 milyon, tutarı ise 23 trilyon TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 62’sini, yatırım işlemleri ise yüzde 24’ünü oluşturmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık- 2022** | **Temmuz-Eylül 2023** | **Ekim-Aralık 2023** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 1.023 | 6.919 | 1.346 | 12.693 | 1.512 | 14.339 |
| Ödemeler | 357 | 295 | 358 | 508 | 386 | 605 |
| Yatırım işlemleri | 125 | 3.085 | 227 | 6.277 | 228 | 5.606 |
| Kredi kartı işlemleri | 217 | 610 | 255 | 1.278 | 274 | 1.588 |
| Diğer finansal işlemleri | 95 | 398 | 145 | 826 | 154 | 865 |
| **Toplam** | **1.816** | **11.307** | **2.331** | **21.582** | **2.555** | **23.004** |

Ekim-Aralık 2023 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon, hacmi 228 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 4 milyon 514 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)