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

Eylül 2022

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.

1. **Dijital Bankacılık İstatistikleri**

**Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı[[2]](#footnote-2) 91 milyon kişiye ulaştı.**

Temmuz-Eylül 2022 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 90 milyon 579 bin kişiye ulaşmıştır. (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 2 milyon 845 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 78 milyon 294 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 440 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 17 milyon 139 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2021** | **Nisan-Haziran 2022** | **Temmuz-Eylül 2022** |
| **Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **73.440** | **85.130** | **90.579** |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 3.110 | 3.796 | 3.862 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 70.330 | 81.335 | 86.717 |

Temmuz-Eylül 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 86 milyon 717 bin kişidir. Bu sayının 2 milyon 219 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 75 milyon 929 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 568 bin kişidir.

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

Temmuz-Eylül 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 3 milyon 862 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri 57 milyon erkek (yüzde 66), yaklaşık 30 milyon kadın (yüzde 34) müşterilerden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2022 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 34 milyon 240 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 23 milyon 583 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 16 milyon 416 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 Eylül 2022 itibariyle, 89 milyon kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 23 milyon 962 bin kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2021** | **Nisan-Haziran 2022** | **Temmuz-Eylül 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.095 | 9.696 | 10.787 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 79.660 | 85.929 | 89.074 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 23.758 | 23.141 | 23.962 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **13** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.364 | 1.498 | 1.498 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 5.060 | 5.588 | 5.720 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 1.946 | 2.051 | 2.147 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **27** | **27** | **26** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.459 | 11.194 | 12.285 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 84.721 | 91.517 | 94.794 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 25.704 | 25.192 | 26.109 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **14** | **12** | **13** |

Temmuz-Eylül 2022 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 10 milyon 787 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı olan 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 2022 itibariyle 5 milyon 720 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 498 bini (yüzde 26’sı) Temmuz-Eylül 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 147 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 13’ü Temmuz-Eylül 2022 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon 91 bin kişi, bir önceki yıla göre ise 826 bin kişi artmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Temmuz-Eylül 2022 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 127 milyon, tutarı ise yaklaşık 5 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 3 trilyon 242 milyar TL işlem hacmi ve 69 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 69’u). İkinci sırada 1 trilyon 73 milyar TL’lik işlem hacmi ve 22 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2022** | **Nisan-Haziran 2022** | **Temmuz-Eylül 2022** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 63 | 1.605 | 69 | 2.830 | 69 | 3.242 |
| Ödemeler | 26 | 95 | 24 | 175 | 25 | 205 |
| Yatırım işlemleri | 12 | 318 | 17 | 636 | 22 | 1.073 |
| Kredi kartı işlemleri | 6 | 31 | 7 | 51 | 6 | 61 |
| Diğer finansal işlemleri | 3 | 51 | 4 | 105 | 4 | 119 |
| **Toplam** | **111** | **2.100** | **120** | **3.797** | **127** | **4.699** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 7 milyon adet, bir önceki yıla göre ise 16 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 902 milyar TL, bir önceki yıla göre 2 trilyon 599 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Temmuz-Eylül 2022 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 503 milyar TL ve 16,2 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 170 milyar TL ve 2 milyon işlem adeti ile VİOP işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 121 bin TL ile vadeli hesaplar ve repo işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunları, 109 bin TL’lik ortalama işlem hacimleriyle yatırım fonları ile tahvil ve bono işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2021** | **Nisan-Haziran 2022** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Temmuz-Eylül 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 | 1.238 | 58 | 1.495 | 109 | 1.433 | 157 | 195 | 99 | 109 |
| Döviz İşlemleri | 1.841 | 83 | 2.032 | 157 | 1.746 | 157 | -95 | 73 | 90 |
| Vadeli hesaplar | 674 | 43 | 578 | 63 | 516 | 63 | -157 | 20 | 121 |
| Hisse senedi\* | 7.633 | 83 | 11.463 | 198 | 16.207 | 503 | 8.574 | 420 | 31 |
| Repo İşlemleri | 51 | 4 | 58 | 6 | 54 | 7 | 3 | 3 | 121 |
| Tahvil ve bono | 128 | 8 | 116 | 12 | 86 | 9 | -41 | 1 | 109 |
| Altın | 381 | 5 | 420 | 8 | 366 | 8 | -15 | 3 | 22 |
| VİOP\*\* | 383 | 35 | 486 | 84 | 2.083 | 170 | 1.699 | 135 | 81 |
| **Toplam** | **12.329** | **318** | **16.648** | **636** | **22.492** | **1.073** | **10.163** | **754** | **48** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Temmuz-Eylül 2022 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 98 bin, hacmi 3 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 51 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 2022 itibariyle 135 milyon 905 bin kişidir. Bunların 87 milyon 734 bin kişisi (yüzde 65’i) Temmuz-Eylül 2022 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2021** | **Nisan-Haziran 2022** | **Temmuz-Eylül 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 68.187 | 79.449 | 84.498 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 106.709 | 125.979 | 129.773 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 79.545 | 91.316 | 97.846 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **63** | **65** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 2.468 | 3.154 | 3.236 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 4.858 | 5.848 | 6.132 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 3.186 | 3.721 | 3.954 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **51** | **54** | **53** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 70.655 | 82.603 | 87.734 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 111.566 | 131.827 | 135.905 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 82.731 | 95.036 | 101.800 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **63** | **65** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 5 milyon 131 bin kişi, bir önceki yıla göre 17 milyon 79 bin kişi artış olmuştur.

Temmuz-Eylül 2022 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 1 milyar 609 milyon, tutarı ise 8 trilyon 410 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 63’ünü, yatırım işlemleri ise yüzde 25’ini oluşturmuştur.

Temmuz-Eylül 2022 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 4 milyon 562 bin, hacmi 103 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 3 milyon 121 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)