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

Aralık 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) 94 milyon kişiye ulaştı.**

Ekim-Aralık 2022 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 94 milyon 390 bin kişiye ulaşmıştır. (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 2 milyon 301 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 82 milyon 304 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 786 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 16 milyon 459 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2021** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Ekim-Aralık 2022** |
| **Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **77.932** | **90.579** | **94.390** |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 3.411 | 3.862 | 4.065 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 74.521 | 86.717 | 90.325 |

Ekim-Aralık 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 90 milyon 325 bin kişidir. Bu sayının 1 milyon 678 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 79 milyon 780 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 867 bin kişidir.

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

Ekim-Aralık 2022 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 65 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 60 milyon erkek (yüzde 66), yaklaşık 31 milyon kadın (yüzde 34) müşterilerden oluşmaktadır.

Ekim-Aralık 2022 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 35 milyon 623 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 24 milyon 402 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 17 milyon 176 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 Aralık 2022 itibariyle, 91 milyon 137 bin kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 25 milyon 147 bin kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2021** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Ekim-Aralık 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.525 | 10.787 | 10.545 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 81.689 | 89.074 | 91.137 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 24.405 | 23.962 | 25.147 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **13** | **12** | **12** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.452 | 1.498 | 1.541 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 5.185 | 5.720 | 6.069 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 2.276 | 2.147 | 2.199 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **28** | **26** | **25** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.977 | 12.285 | 12.086 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 86.873 | 94.794 | 97.206 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 26.681 | 26.109 | 27.346 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **14** | **13** | **12** |

Ekim-Aralık 2022 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 10 milyon 545 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, Aralık 2022 itibariyle 6 milyon 69 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 541 bini (yüzde 25’i) Ekim-Aralık 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 199 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 12’si Ekim-Aralık 2022 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 198 bin kişi azalırken, bir önceki yıla göre ise 109 bin kişi artmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Ekim-Aralık 2022 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 134 milyon, tutarı ise yaklaşık 6 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 4 trilyon 35 milyar TL işlem hacmi ve 74 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 70’i). İkinci sırada 1 trilyon 234 milyar TL’lik işlem hacmi ve 26 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2021** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Ekim-Aralık 2022** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 69 | 2.073 | 69 | 3.242 | 74 | 4.035 |
| Ödemeler | 26 | 119 | 25 | 205 | 24 | 248 |
| Yatırım işlemleri | 18 | 673 | 22 | 1.073 | 26 | 1.234 |
| Kredi kartı işlemleri | 7 | 36 | 6 | 61 | 6 | 71 |
| Diğer finansal işlemleri | 3 | 94 | 4 | 119 | 4 | 170 |
| **Toplam** | **123** | **2.995** | **127** | **4.699** | **134** | **5.758** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 7 milyon adet, bir önceki yıla göre ise 11 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 1 trilyon 59 milyar TL, bir önceki yıla göre 2 trilyon 762 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Ekim-Aralık 2022 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 601 milyar TL ve 20,7 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 290 milyar TL ve yaklaşık 2 milyon işlem adeti ile yatırım fonları işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 229 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 163 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2021** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Ekim-Aralık 2022** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Ekim-Aralık 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 | 1.719 | 92 | 1.433 | 157 | 1.774 | 290 | 55 | 198 | 163 |
| Döviz İşlemleri | 2.721 | 213 | 1.746 | 157 | 1.651 | 147 | -1.070 | -66 | 89 |
| Vadeli hesaplar | 913 | 75 | 516 | 63 | 580 | 78 | -333 | 3 | 134 |
| Hisse senedi\* | 11.510 | 174 | 16.207 | 503 | 20.666 | 601 | 9.156 | 427 | 29 |
| Repo İşlemleri | 57 | 6 | 54 | 7 | 56 | 8 | -1 | 2 | 136 |
| Tahvil ve bono | 110 | 7 | 86 | 9 | 105 | 13 | -5 | 6 | 121 |
| Altın | 637 | 18 | 366 | 8 | 321 | 7 | -315 | -11 | 22 |
| VİOP\*\* | 757 | 89 | 2.083 | 170 | 399 | 91 | -358 | 2 | 229 |
| **Toplam** | **18.423** | **673** | **22.492** | **1.073** | **25.551** | **1.234** | **7.129** | **561** | **48** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Ekim-Aralık 2022 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 122 bin, hacmi 8 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) Aralık 2022 itibariyle 142 milyon 629 bin kişidir. Bunların 92 milyon 90 bin kişisi (yüzde 65’i) Ekim-Aralık 2022 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2021** | **Temmuz-Eylül 2022** | **Ekim-Aralık 2022** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 72.405 | 84.498 | 88.647 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 112.106 | 129.773 | 136.095 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 83.692 | 97.846 | 103.182 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **65** | **65** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 2.763 | 3.236 | 3.443 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 5.121 | 6.132 | 6.534 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 3.461 | 3.954 | 4.152 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **54** | **53** | **53** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 75.168 | 87.734 | 92.090 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 117.226 | 135.905 | 142.629 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 87.152 | 101.800 | 107.334 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **65** | **65** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 4 milyon 356 bin kişi, bir önceki yıla göre 16 milyon 922 bin kişi artış olmuştur.

Ekim-Aralık 2022 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 1 milyar 816 milyon, tutarı ise 11 trilyon 307 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 61’ini, yatırım işlemleri ise yüzde 27’sini oluşturmuştur.

Ekim-Aralık 2022 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon 388 bin, hacmi yaklaşık 162 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 4 milyon 14 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)