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

Mart 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.

1. **Dijital Bankacılık İstatistikleri**

**Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı[[2]](#footnote-2) yaklaşık 100 milyon kişiye ulaştı.**

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 99 milyon 519 bin kişiye ulaşmıştır. (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 2 milyon 114 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 87 milyon 362 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 10 milyon 44 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 18 milyon 592 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | **Ekim-Aralık 2022** | **Ocak-Mart 2023** |
| **Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **80.927** | **94.390** | **99.519** |
| -Kurumsal (bin kişi) | 3.566 | 4.065 | 4.312 |
| -Bireysel (bin kişi) | 77.361 | 90.325 | 95.207 |

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 95 milyon 207 bin kişidir. Bu sayının 1 milyon 474 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 84 milyon 643 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 90 bin kişidir.

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

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 312 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 63 milyon erkek (yüzde 66), 32 milyon kadın (yüzde 34) müşterilerden oluşmaktadır.

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 37 milyon 678 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 25 milyon 831 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 18 milyon 126 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 Mart 2023 itibariyle, 92 milyon 88 bin kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 25 milyon 834 bin kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | **Ekim-Aralık 2022** | **Ocak-Mart 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 9.937 | 10.545 | 10.564 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 84.030 | 91.137 | 92.088 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 23.969 | 25.147 | 25.834 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **12** | **11** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.497 | 1.541 | 1.593 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 5.444 | 6.069 | 6.172 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 2.076 | 2.199 | 2.284 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **28** | **25** | **26** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.434 | 12.086 | 12.158 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 89.474 | 97.206 | 98.260 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 26.045 | 27.346 | 28.118 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **13** | **12** | **12** |

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 10 milyon 564 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, Mart 2023 itibariyle 6 milyon 172 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 593 bini (yüzde 26’sı) Ocak-Mart 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 284 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 12’si Ocak-Mart 2023 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 71 bin kişi artarken, bir önceki yıla göre ise 724 bin kişi artmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 126 milyon, tutarı ise yaklaşık 6 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 4 trilyon 195 milyar TL işlem hacmi ve 70 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 70’i). İkinci sırada 1 trilyon 283 milyar TL’lik işlem hacmi ve 24 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | | **Ekim-Aralık 2022** | | **Ocak-Mart 2023** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 65 | 2.256 | 74 | 4.035 | 70 | 4.195 |
| Ödemeler | 26 | 127 | 24 | 248 | 22 | 263 |
| Yatırım işlemleri | 14 | 529 | 26 | 1.234 | 24 | 1.283 |
| Kredi kartı işlemleri | 6 | 40 | 6 | 71 | 5 | 74 |
| Diğer finansal işlemleri | 4 | 99 | 4 | 170 | 4 | 182 |
| **Toplam** | **114** | **3.051** | **134** | **5.758** | **126** | **5.996** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 7 milyon adet azalırken, bir önceki yıla göre ise 12 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 239 milyar TL, bir önceki yıla göre 2 trilyon 945 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 477 milyar TL ve 19,3 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 421 milyar TL ve yaklaşık 2 milyon işlem adeti ile yatırım fonları işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 264 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 245 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | | **Ekim-Aralık 2022** | | **Ocak-Mart 2023** | | | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | | **Ocak-Mart 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 | 1.510 | 78 | 1.774 | 290 | 1.719 | 421 | | 209 | 343 | 245 |
| Döviz İşlemleri | 2.075 | 163 | 1.651 | 147 | 1.557 | 165 | | -518 | 3 | 106 |
| Vadeli hesaplar | 651 | 60 | 580 | 78 | 630 | 88 | | -21 | 28 | 140 |
| Hisse senedi\* | 8.305 | 131 | 20.666 | 601 | 19.292 | 477 | | 10.987 | 346 | 25 |
| Repo İşlemleri | 59 | 5 | 56 | 8 | 53 | 8 | | -6 | 3 | 153 |
| Tahvil ve bono | 105 | 8 | 105 | 13 | 101 | 14 | | -4 | 5 | 135 |
| Altın | 464 | 9 | 321 | 7 | 342 | 9 | | -122 | 0 | 26 |
| VİOP\*\* | 478 | 75 | 399 | 91 | 380 | 100 | | -99 | 26 | 264 |
| **Toplam** | **13.647** | **529** | **25.551** | **1.234** | **24.073** | **1.283** | | **10.426** | **753** | **53** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Ocak-Mart 2023 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 125 bin, hacmi 6 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 60 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) Mart 2023 itibariyle 151 milyon 528 bin kişidir. Bunların 97 milyon 405 bin kişisi (yüzde 64’ü) Ocak-Mart 2023 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | **Ekim-Aralık 2022** | **Ocak-Mart 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 75.354 | 88.647 | 93.733 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 117.633 | 136.095 | 144.837 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 87.402 | 103.182 | 110.427 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **65** | **65** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 2.906 | 3.443 | 3.672 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 5.532 | 6.534 | 6.692 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 3.666 | 4.152 | 4.456 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **53** | **53** | **55** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 78.260 | 92.090 | 97.405 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 123.164 | 142.629 | 151.528 |
| Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)* | 91.069 | 107.334 | 114.883 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **65** | **64** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 5 milyon 316 bin kişi, bir önceki yıla göre 19 milyon 145 bin kişi artış olmuştur.

Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 1 milyar 856 milyon, tutarı ise 13 trilyon 193 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 62’sini, yatırım işlemleri ise yüzde 25’ini oluşturmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ocak-Mart 2022** | | **Ekim-Aralık 2022** | | **Ocak-Mart 2023** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 695 | 3.081 | 1.023 | 6.919 | 1.048 | 8.191 |
| Ödemeler | 302 | 166 | 357 | 295 | 356 | 377 |
| Yatırım işlemleri | 82 | 1.408 | 125 | 3.085 | 130 | 3.346 |
| Kredi kartı işlemleri | 161 | 277 | 217 | 610 | 217 | 738 |
| Diğer finansal işlemleri | 61 | 189 | 95 | 398 | 106 | 541 |
| **Toplam** | **1.301** | **5.121** | **1.816** | **11.307** | **1.856** | **13.193** |

Ocak-Mart 2023 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon 187 bin, hacmi 178 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 3 milyon 904 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)