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

Haziran 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 104 milyon kişiye ulaştı.**

Nisan-Haziran 2023 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 103 milyon 634 bin kişiye ulaşmıştır. (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 2 milyon 9 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 91 milyon 351 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 10 milyon 274 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 18 milyon 503 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 2023** |
| **Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | **85.130** | **99.519** | **103.634** |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 3.796 | 4.312 | 4.475 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 81.335 | 95.207 | 99.159 |

Nisan-Haziran 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 99 milyon 159 bin kişidir. Bu sayının 1 milyon 385 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 88 milyon 470 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 304 bin kişidir.

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

Nisan-Haziran 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 475 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri 65 milyon erkek (yüzde 66) ve yaklaşık 34 milyon kadın (yüzde 34) müşterilerden oluşmaktadır.

Nisan-Haziran 2023 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 39 milyon 558 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 26 milyon 867 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 18 milyon 635 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 Haziran 2023 itibariyle, 94 milyon 431 bin kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 26 milyon 654 bin kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 9.696 | 10.564 | 10.689 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 85.929 | 92.088 | 94.431 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 23.141 | 25.834 | 26.654 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **11** | **11** | **11** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.498 | 1.593 | 1.594 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 5.588 | 6.172 | 6.428 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 2.051 | 2.284 | 2.325 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **27** | **26** | **25** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.194 | 12.158 | 12.283 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 91.517 | 98.260 | 100.859 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 25.192 | 28.118 | 28.979 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **12** | **12** |

Nisan-Haziran 2023 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 10 milyon 689 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, Haziran 2023 itibariyle 6 milyon 428 bin kişi olarak gerçekleşmiştir. Bunların 1 milyon 594 bini (yüzde 25’i) Nisan-Haziran 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 325 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 12’si Nisan-Haziran 2023 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 125 bin kişi artarken, bir önceki yıla göre ise 1 milyon 89 bin kişi artmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 126 milyon, tutarı ise yaklaşık 7 trilyon TL’dir.

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 4 trilyon 804 milyar TL işlem hacmi ve 74 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 73’ü). İkinci sırada 1 trilyon 156 milyar TL’lik işlem hacmi ve 23 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 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 | 2.830 | 70 | 4.195 | 74 | 4.804 |
| Ödemeler | 24 | 175 | 22 | 263 | 20 | 318 |
| Yatırım işlemleri | 17 | 636 | 24 | 1.283 | 23 | 1.156 |
| Kredi kartı işlemleri | 7 | 51 | 5 | 74 | 5 | 86 |
| Diğer finansal işlemleri | 4 | 105 | 4 | 182 | 4 | 206 |
| **Toplam** | **120** | **3.797** | **126** | **5.996** | **126** | **6.569** |

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre değişmezken, bir önceki yıla göre ise 6 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 572 milyar TL, bir önceki yıla göre 2 trilyon 772 milyar TL artmıştır.

1. **Yatırım İşlemleri**

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 413 milyar TL ve yaklaşık 1,7 milyon işlem adedi ile yatırım fonları işlemleri almıştır. Bunu, 399 milyar TL ve 18,3 milyon işlem adeti ile hisse senedi işlemleri izlemektedir.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 338 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 248 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 2023** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Nisan-Haziran 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 | 1.495 | 109 | 1.719 | 421 | 1.667 | 413 | 172 | 304 | 248 |
| Döviz İşlemleri | 2.032 | 157 | 1.557 | 165 | 1.390 | 161 | -642 | 4 | 116 |
| Vadeli hesaplar | 578 | 63 | 630 | 88 | 594 | 93 | 16 | 30 | 157 |
| Hisse senedi\* | 11.463 | 198 | 19.292 | 477 | 18.311 | 339 | 6.848 | 141 | 18 |
| Repo İşlemleri | 58 | 6 | 53 | 8 | 47 | 7 | -10 | 1 | 142 |
| Tahvil ve bono | 116 | 12 | 101 | 14 | 109 | 15 | -7 | 3 | 135 |
| Altın | 420 | 8 | 342 | 9 | 220 | 6 | -200 | -2 | 28 |
| VİOP\*\* | 486 | 84 | 380 | 100 | 364 | 123 | -121 | 39 | 338 |
| **Toplam** | **16.648** | **636** | **24.073** | **1.283** | **22.703** | **1.156** | **6.055** | **520** | 51 |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Nisan-Haziran 2023 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 93 bin, hacmi 5 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 53 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) Haziran 2023 itibariyle 158 milyon 339 bin kişidir. Bunların 101 milyon 625 bin kişisi (yüzde 64’ü) Nisan-Haziran 2023 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 2023** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 79.449 | 93.733 | 97.774 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 125.979 | 144.837 | 151.360 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 91.316 | 110.427 | 115.444 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **65** | **65** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.154 | 3.672 | 3.851 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 5.848 | 6.692 | 6.979 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 3.721 | 4.456 | 4.715 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **54** | **55** | **55** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 82.603 | 97.405 | 101.625 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 131.827 | 151.528 | 158.339 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 95.036 | 114.883 | 120.159 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **64** | **64** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 4 milyon 220 bin kişi, bir önceki yıla göre 19 milyon 22 bin kişi artış olmuştur.

Nisan-Haziran 2023 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 25 milyon, tutarı ise 15 trilyon 671 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 66’sını, yatırım işlemleri ise yüzde 22’sini oluşturmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2022** | **Ocak-Mart 2023** | **Nisan-Haziran 2023** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 810 | 4.545 | 1.048 | 8.191 | 1.210 | 10.360 |
| Ödemeler | 294 | 199 | 356 | 377 | 333 | 398 |
| Yatırım işlemleri | 87 | 1.703 | 130 | 3.346 | 127 | 3.374 |
| Kredi kartı işlemleri | 181 | 368 | 217 | 738 | 234 | 948 |
| Diğer finansal işlemleri | 69 | 201 | 106 | 541 | 120 | 591 |
| **Toplam** | **1.442** | **7.015** | **1.856** | **13.193** | **2.025** | **15.671** |

Nisan-Haziran 2023 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon 242 bin, hacmi yaklaşık 169 milyar TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 4 milyon 191 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)