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

Haziran 2024

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 115 milyon kişiye ulaştı.**

Nisan-Haziran 2024 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 114 milyon 615 bin kişiye ulaşmıştır (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 1 milyon 582 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 104 milyon 656 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 378 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 15 milyon 96 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Mart 2024** | **Haziran 2024** |
| **Toplam Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | 99.519 | 110.588 | 114.615 |
|  -Kurumsal (bin kişi) | 4.312 | 4.549 | 4.520 |
|  -Bireysel (bin kişi) | 95.207 | 106.038 | 110.096 |

Nisan-Haziran 2024 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 110 milyon kişidir. Aynı dönemde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 520 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 72 milyon erkek (yüzde 65) ve 38 milyon kadın (yüzde 35) müşteriden oluşmaktadır.

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

****

Nisan-Haziran 2024 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı yaklaşık 44 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, yaklaşık 30 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 yaklaşık 101 milyon kişidir. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış sistemde kayıtlı bireysel müşteri sayısı ise yaklaşık 25 milyon kişidir.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Mart 2024** | **Haziran 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.564 | 10.468 | 8.426 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 92.088 | 99.129 | 100.994 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 25.834 | 27.150 | 24.870 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **11** | **11** | **8** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.593 | 1.577 | 1.534 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 6.172 | 6.610 | 6.484 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 2.284 | 2.397 | 2.315 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **26** | **24** | **24** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 12.158 | 12.044 | 9.960 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 98.260 | 105.739 | 107.477 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 28.118 | 29.546 | 27.185 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **11** | **9** |

Nisan-Haziran 2024 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 8 milyon 426 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 8’ini oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığında sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı, Haziran 2024 itibarıyla 6 milyon 484 bin kişidir. Bunun 1 milyon 534 bini (yüzde 24’ü) Nisan-Haziran 2024 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 315 bin kişidir.

İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin yüzde 9’u Nisan-Haziran 2024 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi yapmıştır. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 2 milyon 85 bin kişi azalmıştır.

1. **Finansal İşlemler**

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 111 milyon, tutarı ise 11 trilyon TL’dir. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 75’ini, yatırım işlemleri ise yüzde 15’ini oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nisan-Haziran 2023** | **Ocak-Mart 2024** | **Nisan-Haziran****2024** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 70 | 4.195 | 79 | 6.939 | 67 | 8.294 |
| Ödemeler | 22 | 263 | 22 | 460 | 22 | 551 |
| Yatırım işlemleri | 24 | 1,283 | 18 | 1.336 | 15 | 1.691 |
| Kredi kartı işlemleri | 5 | 74 | 5 | 130 | 4 | 167 |
| Diğer finansal işlemleri | 4 | 182 | 5 | 308 | 4 | 346 |
| **Toplam** | **126** | **5.996** | **129** | **9.173** | **111** | **11.050** |

1. **Yatırım İşlemleri**

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 14 milyon 520 bin, tutarı ise 1 trilyon 691 milyar TL’dir.

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Mart 2024** | **Haziran 2024** | **Bir Önceki Yıldan Net Değişim** | **Nisan-Haziran 2024** |
|  | **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)** |
| Yatırım Fonları | 1.719 | 421 | 2.146 | 487 | 2.256 | 788 | 538 | 367 | 349 |
| Döviz İşlemleri | 1.557 | 165 | 1.237 | 177 | 992 | 198 | -566 | 33 | 200 |
| Vadeli hesaplar | 630 | 88 | 623 | 124 | 601 | 147 | -29 | 58 | 244 |
| Hisse senedi\* | 19.292 | 477 | 13.686 | 398 | 9.913 | 363 | -9.379 | -114 | 37 |
| Repo İşlemleri | 53 | 8 | 89 | 14 | 88 | 13 | 35 | 5 | 151 |
| Tahvil ve bono | 101 | 14 | 99 | 18 | 104 | 18 | 3 | 5 | 174 |
| Altın | 342 | 9 | 225 | 7 | 201 | 7 | -141 | -2 | 36 |
| VİOP\*\* | 380 | 100 | 387 | 111 | 365 | 156 | -15 | 56 | 429 |
| **Toplam** | **24.073** | **1.283** | **18.491** | **1.336** | **14.520** | **1.691** | **-9.553** | **408** | **116** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 788 milyar TL ile yatırım fonu işlemleri almıştır. Bunu, 363 milyar TL ile hisse senedi işlemleri izlemiştir. Yatırım işlemleri işlem adedinde ise 9 milyon 913 bin adetle hisse senedi işlemleri birinci sırada, 2 milyon 256 bin adetle yatırım fonu işlemleri ikinci sırada yer almıştır.

En yüksek ortalama işlem hacimleri 429 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 349 bin TL’lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

Nisan-Haziran 2024 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 70 bin, hacmi yaklaşık 9 milyar TL’dir. Gerçekleştirilen sigorta satışı adedi ise 58 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 2024 itibarıyla yaklaşık 184 milyon kişidir. Bunların 113 milyonu (yüzde 62’si) Nisan-Haziran 2024 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Mart 2024** | **Haziran 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 97.774 | 107.940 | 109.060 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 151.360 | 170.553 | 175.802 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 115.444 | 127.389 | 129.776 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **65** | **63** | **62** |
|  |  |  |  |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.851 | 4.019 | 3.973 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 6.979 | 7.604 | 7.761 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 4.715 | 4.954 | 4.941 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **55** | **53** | **51** |
|  |  |  |  |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
|  Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 101.625 | 111.959 | 113.033 |
|  Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*  | 158.339 | 178.157 | 183.563 |
|  Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*  | 120.159 | 132.343 | 134.717 |
|  **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **63** | **62** |

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 1 milyon 74 bin kişi, bir önceki yıla göre 11 milyon 408 bin kişi artış olmuştur.

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 483 milyon, tutarı ise yaklaşık 30 trilyon TL olmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Mart 2024** | **Haziran 2024** |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi****(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 1.210 | 10.360 | 1.545 | 16.795 | 1.530 | 19.657 |
| Ödemeler | 334 | 399 | 407 | 747 | 383 | 818 |
| Yatırım işlemleri | 127 | 3.376 | 238 | 7.204 | 198 | 6.673 |
| Kredi kartı işlemleri | 234 | 948 | 276 | 1.934 | 265 | 2.120 |
| Diğer finansal işlemleri | 120 | 591 | 123 | 960 | 106 | 908 |
| **Toplam** | **2.026** | **15.675** | **2.588** | **27.640** | **2.483** | **30.177** |

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 65’ini, yatırım işlemleri ise yüzde 22’sini oluşturmuştur.

Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mart 2024** | **Haziran 2024** | **Bir Önceki Dönemden Net Değişim** | **Nisan-Haziran 2024** |
|  | **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)** |
| Yatırım Fonları | 22.488 | 1.218 | 24.100 | 1.624 | 1.612 | 406 | 67 |
| Döviz İşlemleri | 20.957 | 426 | 18.464 | 396 | -2.493 | -30 | 21 |
| Vadeli hesaplar | 14.786 | 1.821 | 14.942 | 1.969 | 156 | 147 | 132 |
| Hisse senedi\* | 168.872 | 3.231 | 131.404 | 2.267 | -37.469 | -963 | 17 |
| Repo İşlemleri | 48 | 12 | 13 | 1 | -35 | -11 | 81 |
| Tahvil ve bono | 1.634 | 214 | 1.452 | 153 | -181 | -61 | 105 |
| Altın | 8.381 | 156 | 7.238 | 137 | -1.143 | -20 | 19 |
| VİOP\*\* | 661 | 125 | 689 | 127 | 28 | 1 | 184 |
| **Toplam** | **237.827** | **7.204** | **198.302** | **6.673** | **-39.525** | **-531** | **34** |

*\* Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*

*\*\* Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Nisan-Haziran 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri toplam adedi 198 milyon 302 bin, hacmi ise 6 trilyon 673 milyar TL’dir. Yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı 2 trilyon 267 milyar TL ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 1 trilyon 969 milyar TL ile vadeli hesap işlemleri izlemiştir.

Nisan-Haziran 2024 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon 10 bin, hacmi ise 291 milyar 365 milyon TL’dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 4 milyon 949 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)