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

Eylül 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) 117 milyon kişiye ulaştı.**

Eylül 2024 itibarıyla toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 117 milyon 302 bin kişiye ulaşmıştır (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 1 milyon 486 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 107 milyon 478 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 8 milyon 338 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında yılsonuna göre 6 milyon 714 bin kişi artış olmuştur.

**Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2023** | **Haziran 2024** | **Eylül 2024** |
| **Toplam Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | 106.555 | 114.615 | 117.302 |
| -Kurumsal (bin kişi) | 4.503 | 4.520 | 4.668 |
| -Bireysel (bin kişi) | 102.052 | 110.096 | 112.634 |

Eylül 2024 itibarıyla aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı yaklaşık 113 milyon kişidir. Aynı dönemde aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı ise 4 milyon 668 bin kişidir.

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 73 milyon erkek (yüzde 65) ve yaklaşık 40 milyon kadın (yüzde 35) müşteriden oluşmaktadır.

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

Eylül 2024 itibarıyla aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 45 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 30 milyon kişi ile 26-35 yaş grubu ve 20 milyon kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir.

**II. İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

İnternet bankacılığı (bireysel ve kurumsal) toplam aktif müşteri sayısı 9 milyon 824 bin kişidir. Bir önceki döneme göre 136 bin kişi azalmıştır.

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2023** | **Haziran 2024** | **Eylül 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 11.318 | 8.426 | 8.289 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 96.966 | 100.994 | 102.192 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **8** | **8** |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.590 | 1.534 | 1.535 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 6.514 | 6.484 | 6.249 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **24** | **24** | **25** |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 12.908 | 9.960 | 9.824 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 103.480 | 107.477 | 108.440 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **12** | **9** | **9** |

Eylül 2024 itibarıyla aktif bireysel müşteri sayısı 8 milyon 289 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 8’ini oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığında sistemde kayıtlı kurumsal müşteri sayısı, Eylül 2024 itibarıyla 6 milyon 249 bin kişidir. Bunun 1 milyon 535 bini (yüzde 25’i) aktif kurumsal müşteridir.

1. **Finansal İşlemler**

Temmuz-Eylül 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 105 milyon, tutarı ise 13 trilyon TL’dir. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 75’ini, yatırım işlemleri ise yüzde 16’sını oluşturmuştur.

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül 2023** | | **Nisan-Haziran 2024** | | **Temmuz-Eylül**  **2024** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 75 | 6.098 | 67 | 8.312 | 65 | 9.773 |
| Ödemeler | 23 | 415 | 22 | 551 | 20 | 596 |
| Yatırım işlemleri | 44 | 1.945 | 15 | 1.692 | 13 | 2.132 |
| Kredi kartı işlemleri | 5 | 116 | 4 | 167 | 4 | 191 |
| Diğer finansal işlemleri | 5 | 259 | 4 | 346 | 4 | 366 |
| **Toplam** | **152** | **8.833** | **111** | **11.068** | **105** | **13.058** |

Temmuz-Eylül 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 12 milyon 731 bin, tutarı ise 2 trilyon 132 milyar TL’dir.

**III. Mobil Bankacılık İstatistikleri**

Mobil bankacılık (bireysel ve kurumsal) toplam aktif müşteri sayısı 115 milyon 816 bin kişidir. Bir önceki döneme göre 2 milyon 783 bin kişi, bir önceki yıla göre 11 milyon 145 bin kişi artış olmuştur.

Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Eylül 2023** | **Haziran 2024** | **Eylül 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 100.779 | 109.060 | 111.680 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 157.875 | 175.802 | 182.032 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **62** | **61** |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.892 | 3.973 | 4.136 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 7.236 | 7.761 | 7.938 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **54** | **51** | **52** |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 104.671 | 113.033 | 115.816 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 165.111 | 183.563 | 189.970 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **62** | **61** |

Eylül 2024 itibarıyla aktif bireysel mobil müşteri sayısı 111 milyon 680 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 61’ini oluşturmaktadır.

Sistemde kayıtlı kurumsal müşteri sayısı, Eylül 2024 itibarıyla 7 milyon 938 bin kişidir. Bunun 4 milyon 136 bini (yüzde 52’si) aktif kurumsal mobil müşteridir.

Temmuz-Eylül 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 464 milyon, tutarı ise 33 trilyon TL olmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Temmuz-Eylül**  **2023** | | **Nisan-Haziran 2024** | | **Temmuz-Eylül**  **2024** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 1.346 | 12.702 | 1.530 | 17.378 | 1.516 | 20.958 |
| Ödemeler | 360 | 513 | 383 | 818 | 406 | 987 |
| Yatırım işlemleri | 227 | 6.289 | 198 | 6.674 | 169 | 7.510 |
| Kredi kartı işlemleri | 255 | 1.278 | 265 | 2.120 | 268 | 2.487 |
| Diğer finansal işlemleri | 145 | 826 | 106 | 908 | 105 | 1.078 |
| **Toplam** | **2.333** | **21.608** | **2.483** | **27.898** | **2.464** | **33.020** |

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 63’ü, yatırım işlemleri ise yüzde 23’ünü oluşturmuştur.

Temmuz-Eylül 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri toplam adedi 168 milyon 870 bin, hacmi ise 7 trilyon 510 milyar TL’dir.

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. Aktif Müşteri Sayısı=Son üç ay içinde en az bir kez işlem yapmış (login olması yeterli) toplam müşteri sayısı

   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)