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

Aralık 2024

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi ve internet bankacılığı hizmeti veren 28 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 23 banka verisinden oluşmaktadır.

**I. Dijital Bankacılık İstatistikleri**

**Tekilleştirilmemiş Aktif dijital bankacılık müşteri sayısı[[2]](#footnote-2) 119 milyon kişiye ulaştı.**

Aralık 2024 itibarıyla toplam (bireysel ve kurumsal) tekilleştirilmemiş aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 119 milyon 160 bin kişiye ulaşmıştır (Bankaların verisi toplulaştırılırken bankalar arasında müşteri sayıları tekilleştirilmemiştir). Bu sayının 1 milyon 405 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken, 109 milyon 644 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan tekilleştirilmemiş kullanıcı sayısı ise 8 milyon 111 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) tekilleştirilmemiş aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 8 milyon 572 bin kişi artış olmuştur.

**Tekilleştirilmemiş Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2023** | **Eylül 2024** | **Aralık 2024** |
| **Toplam Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)** | 110.588 | 117.302 | 119.160 |
| -Kurumsal (bin kişi) | 4.549 | 4.668 | 4.762 |
| -Bireysel (bin kişi) | 106.038 | 112.634 | 114.398 |

Aralık 2024 itibarıyla tekilleştirilmemiş aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 114 milyon 398 bin kişidir. Aynı dönemde tekilleştirilmemiş aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı ise 4 milyon 762 bin kişidir.

Tekilleştirilmemiş aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin 74 milyonu erkek (yüzde 65), 41 milyonu kadın (yüzde 35) müşteriden oluşmaktadır.

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

Aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 46 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 30 milyon kişi ile 26-35 yaş grubu ve yaklaşık 21 milyon kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir.

**II. İnternet Bankacılığı İstatistikleri**

İnternet bankacılığı (bireysel ve kurumsal) toplam tekilleştirilmemiş aktif müşteri sayısı 9 milyon 516 bin kişidir. Bir önceki döneme göre 308 bin kişi azalmıştır.

İnternet Bankacılığını Kullanan Tekilleştirilmemiş Müşteri Sayıları

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2023** | **Eylül 2024** | **Aralık 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 10.468 | 8.289 | 7.962 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 99.129 | 102.192 | 103.587 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **11** | **8** | **8** |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 1.577 | 1.535 | 1.554 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 6.610 | 6.249 | 6.413 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **24** | **25** | **24** |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 12.044 | 9.824 | 9.516 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 105.739 | 108.440 | 110.000 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **11** | **9** | **9** |

Aralık 2024 itibarıyla tekilleştirilmemiş aktif bireysel müşteri sayısı 7 milyon 962 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 8’ini oluşturmaktadır.

İnternet bankacılığında sistemde kayıtlı tekilleştirilmemiş kurumsal müşteri sayısı, Aralık 2024 itibarıyla 6 milyon 413 bin kişidir. Bunun 1 milyon 554 bini (yüzde 24’ü) aktif kurumsal müşteridir.

1. **Finansal İşlemler**

Ekim-Aralık 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 105 milyon, tutarı ise yaklaşık 15 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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2023** | | | **Temmuz-Eylül 2024** | | **Ekim-Aralık 2024** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | | 79 | 6.956 | 65 | 9.773 | 66 | 11.117 |
| Ödemeler | | 22 | 460 | 20 | 596 | 18 | 664 |
| Yatırım işlemleri | | 18 | 1.340 | 13 | 2.132 | 13 | 2.377 |
| Kredi kartı işlemleri | | 5 | 130 | 4 | 191 | 4 | 206 |
| Diğer finansal işlemleri | | 5 | 308 | 4 | 366 | 4 | 444 |
| **Toplam** | | **129** | **9.194** | **105** | **13.058** | **105** | **14.808** |

Ekim-Aralık 2024 dönemi itibarıyla, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 13 milyon, tutarı ise 2 trilyon 377 milyar TL’dir.

**III. Mobil Bankacılık İstatistikleri**

Mobil bankacılık (bireysel ve kurumsal) toplam tekilleştirilmemiş aktif müşteri sayısı 117 milyon 755 bin kişidir. Bir önceki döneme göre 1 milyon 939 bin kişi, bir önceki yıla göre 8 milyon 969 bin kişi artış olmuştur.

Mobil Bankacılık Kullanan Tekilleştirilmemiş Müşteri Sayıları

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Aralık 2023** | **Eylül 2024** | **Aralık 2024** |
| **Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 104.829 | 111.680 | 113.514 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 164.581 | 182.032 | 187.613 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **64** | **61** | **61** |
| **Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 3.957 | 4.136 | 4.241 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 7.454 | 7.938 | 8.211 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **53** | **52** | **52** |
| **Toplam müşteri sayısı (bin kişi)** |  |  |  |
| Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)* | 108.786 | 115.816 | 117.755 |
| Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)* | 172.035 | 189.970 | 195.824 |
| **Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)** | **63** | **61** | **60** |

Aralık 2024 itibarıyla tekilleştirilmemiş aktif bireysel mobil müşteri sayısı 113 milyon 514 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı bireysel müşteri sayısının yüzde 61’ini oluşturmaktadır.

Sistemde kayıtlı tekilleştirilmemiş kurumsal müşteri sayısı, Aralık 2024 itibarıyla 8 milyon 211 bin kişidir. Bunun 4 milyon 241 bini (yüzde 52’si) aktif kurumsal mobil müşteridir.

Ekim-Aralık 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 2 milyar 571 milyon, tutarı ise 37 trilyon TL olmuştur.

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ekim-Aralık 2023** | | **Temmuz-Eylül 2024** | | **Ekim-Aralık 2024** | |
|  | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** | **İşlem Adedi (Milyon)** | **İşlem Hacmi**  **(Milyar TL)** |
| Para transferleri | 1.512 | 14.349 | 1.516 | 20.958 | 1.614 | 24.032 |
| Ödemeler | 389 | 610 | 406 | 987 | 412 | 1.095 |
| Yatırım işlemleri | 228 | 5.618 | 169 | 7.510 | 155 | 8.182 |
| Kredi kartı işlemleri | 274 | 1.588 | 268 | 2.487 | 276 | 2.690 |
| Diğer finansal işlemleri | 154 | 865 | 105 | 1.078 | 114 | 1.282 |
| **Toplam** | **2.558** | **23.031** | **2.464** | **33.020** | **2.571** | **37.281** |

EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 64’ünü, yatırım işlemleri ise yüzde 22’sini oluşturmuştur.

Ekim-Aralık 2024 dönemi itibarıyla, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri toplam adedi 155 milyon, hacmi ise 8 trilyon 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)