**Engelli Vatandaşlara Yönelik Bankacılık Hizmetleri Hakkında**

**Kamuoyu Duyurusu**

**8 Ağustos 2011**

Türkiye Bankalar Birliği, engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerinden yararlanmalarında, bankaların hizmet sunum ve uygulamalarında rehber olarak değerlendirilmek üzere bir rapor hazırlamıştır.

“Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesine Yönelik Tavsiyeler” raporunun hazırlanmasında, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, engelli örgütleri ve üyelerin görüş ve önerileri alınmıştır.

Rapor, Yönetim Kurulu’nun, 28 Temmuz 2011 tarihli toplantısında görüşülmüş ve uygulamada rehber olması amacıyla üyelerimize tavsiye edilmesine, ilgili taraflardan ve üyelerimizden gelecek iyileştirme önerileri doğrultusunda raporun makul sürelerde güncellenmesine ve yılda bir kez ilerleme raporu hazırlanmasına karar verilmiştir.

Bilgilerinize sunulur.

Saygılarımızla,

Türkiye Bankalar Birliği

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ek: Bankalar Tarafından Engelli Vatandaşlara Sunulan Hizmetlere İlişkin Konsolide Bilgiler (Haziran 2011)** | | | | | | | |
|  | **Mevcut Sayılar ve Durum** | | |  | **2011 Yılında Planlanan** | | |
|  | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | İşitme Engelliler |  | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | İşitme Engelliler |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı | 398 | 84 | 8,085 |  | 530 | 151 | 5,216 |
| Engellilere Hizmet Veren Şube Sayısı | 1,095 | 349 | 369 |  | 34 | 30 | 20 |
| Engellilere Hizmet Veren POS Sayısı | 144,332 | 83,098 | 211,666 |  | 65,000 | 0 | 215,432 |
| Banka müşterisi olan engelli sayısı | 138 | 79 | 150 |  |  |  |  |
| Çağrı Merkezi engellilere hizmet veriyor mu ? (E/H) | 7 | 7 | 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri** | **Mevcut Uygulama** | **2011 Yılında Planlanan** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Kullanılan uygulama ve içeriklerin ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi | 6 | 2 |  |  |  |  |  |
| “Mouse” ve/veya “tab” kullanılması | 8 | 3 |  |  |  |  |  |
| “SMS” ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin, ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi | 5 | 2 |  |  |  |  |  |
| Mobil bankacılık uygulamalarının ses çevirici uygulamalara uygunluğu | 0 | 1 |  |  |  |  |  |
| Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapılması | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) | 5 | 4 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Engellilere sunulan yukarıdakilerden farklı bir ürününüz varsa belirtiniz |  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Yanıt veren banka sayısı | 21 |  |  |  |  |  |  |
| Hizmeti olmadığını belirten veya boş gönderen banka sayısı | 6 |  |  |  |  |  |  |