

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri

Haziran 2024

Rapor Kodu: YT09

Ağustos 2024



Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri ¹ Haziran 2024

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2024 dönemi itibarıyla 27 banka verisinden oluşmaktadır.

	Haziran 2022	Haziran 2023	Haziran 2024
Engellilere hizmet veren banka sayısı	25	25	27
İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı	17	18	21

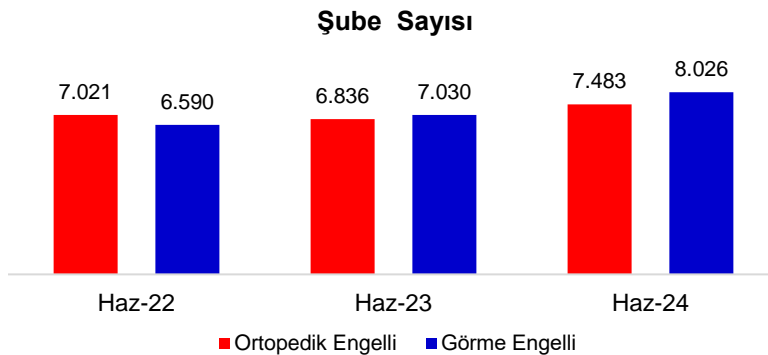
İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2024 itibarıyla 21'dir

1. Banka Müşterisi Olan Engelli Sayıları

	Haziran 2022	Haziran 2023	Haziran 2024
Ortopedik engelli sayısı	12.298	17.996	28.200
Görme engelli sayısı	4.947	6.891	9.635
İşitme engelli sayısı	8.577	10.639	12.987

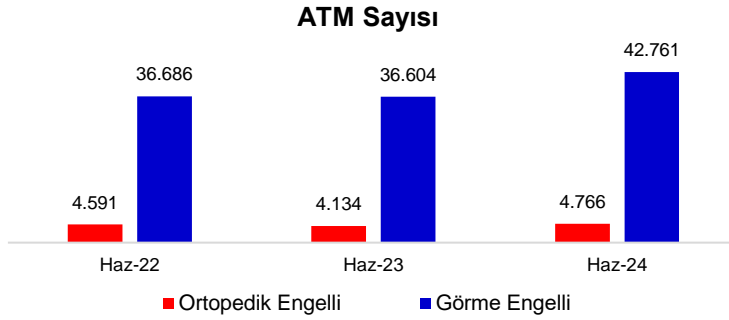
Haziran 2024 dönemi itibarıyla banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 28 bin 200 kişidir. Aynı dönemde görme engelli müşteri sayısı 9 bin 635 kişi, işitme engelli müşteri sayısı ise 12 bin 987 kişidir.

2. ATM, POS ve Şube Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri

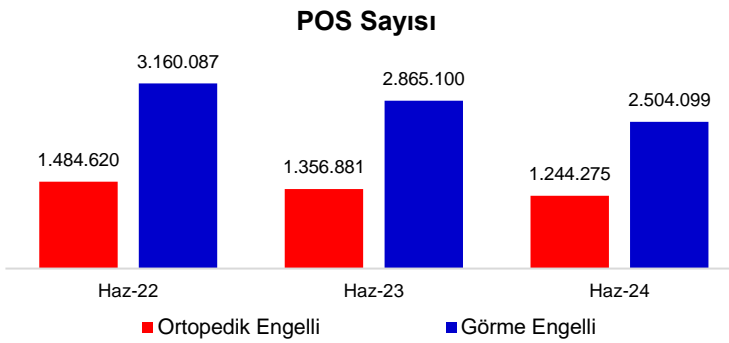


Haziran 2024 dönemi itibarıyla ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 7 bin 483 adet, görme engellilere hizmet veren şube sayısı 8 bin 26 adettir.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.



Ortopedik engellilere hizmet veren toplam ATM sayısı 4 bin 766, görme engellilere hizmet veren ATM sayısı 42 bin 761 adettir.



Ortopedik engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 244 bin adet, görme engellilere hizmet veren POS sayısı ise 2 milyon 504 bin adettir.

3. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri ekran okuyucu programlarla okutabilen banka sayısı 25, "mouse" veya "tab" kullandıran banka sayısı ile kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı 24 adettir.

	Haziran 2022	Haziran 2023	Haziran 2024
Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	23	24	24
"Mouse" ve/veya "tab" kullandıran banka sayısı	23	23	24
"SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	24	24	25
Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı	20	21	22
Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı	6	5	6
İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı	11	11	11

Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 22, internet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 11'dir.

Türkiye Bankalar Birliği

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri

A. Mevcut Sayılar

Dönem	Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı		Engellilere Hizmet Veren Şube Sayısı		Engellilere Hizmet Veren POS Sayısı		Banka Müşterisi Olan Engelli Sayısı		
	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	İşitme Engelliler
Haziran 2020	5.032	30.688	4.974	4.802	1.919.713	2.665.202	9.915	3.961	7.268
Haziran 2021	4.979	31.836	5.808	5.846	1.423.220	2.749.852	10.330	3.222	7.921
Haziran 2022	4.591	36.686	7.021	6.590	1.484.620	3.160.087	12.298	4.947	8.577
Haziran 2023	4.134	36.604	6.836	7.030	1.356.881	2.865.105	17.996	6.891	10.639
Haziran 2024	4.766	42.761	7.483	8.026	1.244.275	2.504.099	28.200	9.635	12.987

İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veren banka sayısı
18
18
17
18
21

B. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri*

Dönem	Mevcut Uygulama (Banka sayısı)					
	Kullanılan uygulama ve içeriklerin ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi	"Mouse" ve/veya "tab" kullanılması	"SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin, ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi	Mobil bankacılık uygulamalarının ses çevirici uygulamalara uygunluğu	Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapılması	İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet)
Haziran 2020	20	22	24	17	6	10
Haziran 2021	22	23	24	18	6	10
Haziran 2022	23	23	24	20	6	11
Haziran 2023	24	23	24	21	5	11
Haziran 2024	24	24	25	22	6	11

* Uygulaması olan banka sayısını göstermektedir.

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 Bank Mellat
- 7 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 8 Burgan Bank A.Ş.
- 9 Denizbank A.Ş.
- 10 Destek Yatırım Bankası A.Ş.
- 11 Fibabanka A.Ş.
- 12 HSBC Bank A.Ş.
- 13 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 14 ING Bank A.Ş.
- 15 Odea Bank A.Ş.
- 16 QNB Finansbank A.Ş.
- 17 Şekerbank T.A.Ş.
- 18 Tera Yatırım Bankası A.Ş.
- 19 Turkish Bank A.Ş.
- 20 Turkland Bank A.Ş.
- 21 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 25 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 26 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 27 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

Engelli Vatandaşlara Sunulan Hizmetler İstatistikleri ile ilgili Hazırlama Kılavuzu*

* Anket formunun doldurulması sırasında aşağıdaki kriterler dikkate alınarak, yalnızca bu kriterler uyan adetler doldurulmalıdır.

1. Banka müşterisi olan engelli sayısı

Bankanızda kayıtlı engelli müşteri adedi ortopedik, görme ve işitme engelli bazında verilecektir.

2. Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı

Ortopedik engelliler için:

1. ATM klavye yüksekliği "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik" in 6. Maddesi c bendinde yer alan "Tekerlekli sandalyeden ATM klavyesine erişebilmek için ATM yüksekliğinin uygun olması" hükmüne uygun olmalıdır.
2. Tekerlekli sandalyenin ATM'ye kolaylıkla yanaşabilmesi için yeterli alan olmalıdır.
3. Tekerlekli sandalye ile işlem yapılabilmesi için ATM altında yeterli bir alan olmalıdır.

Görme engelliler için:

1. ATM'lerin üzerindeki açıklama etiketleri braille alfabesi ile donatılmalıdır.
2. ATM'lerde sesli veya kulaklık takılarak işlem yapılabilir.
3. ATM'de yapılan işlemler klavye (pinpad) kullanılarak da yapılabilir.

3. Engellilere Hizmet Veren Şube Sayısı

Ortopedik engelliler için:

1. Şube girişinde kot farkı/basamak olması durumunda standartlara uygun bir rampa konumlandırılmalıdır.
2. Hizmet alanları tekerlekli sandalye geçişine uygun genişlikte olmalıdır.

Görme engelliler için:

1. Engelli temsilcileri tarafından, 5378 sayılı Özürlüler Kanunu ile görme engellilerin, yasal olarak imza atabilecekleri hükmü bulunmasına rağmen, bazı banka şubelerinde Kanuna aykırı uygulamaların olduğu belirtilmiştir. Bu konudaki uygulamanın Kanunda öngörüldüğü şekilde yapılması için bankalar şubelerini bilgilendirmelidir.
2. Şube giriş yolu yeterli genişlikte ve görme engelli vatandaş/müşteriler için tehlike yaratabilecek nesnelere arındırılmış olmalıdır.

4. Engellilere Hizmet Veren POS Sayısı

1. Harcama tutarının sesli mesaj ile veya anında SMS ile verilmesi.
2. "POS" cihazlarındaki 5 rakamı üzerinde ayırt edici işaret bulunması.

5. İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veriliyor mu (E/H)?

İşitme engelli müşterilerin uzaktan yazılı ve görsel hizmet alabilmesi (internet sohbet, video uygulamaları vb)

6. İnternet ve mobil bankacılık hizmetleri

Bankanızın sunduğu internet ve mobil bankacılık hizmetleri kapsamında engellilerin kullanabileceği özellikler dikkate alınarak anket formundaki alanlar doldurulmalıdır.

6.1 Kullanılan uygulama ve içeriklerin ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi: uygulama ekran okuyucu programlar tarafından görme engellilerin kullanabileceği şekilde okunabiliyorsa Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

6.2 "Mouse" ve/veya "tab" kullanılması: uygulama "Mouse" ve/veya "tab" kullanımlarından en az birini destekliyorsa Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

6.3 "SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin, ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi: SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin, özellikle görme engelliler tarafından anlaşılabilmesi için yazıdan-sese çevrilebilen "yazı" (metin) özelliğinde ise Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

6.4 Mobil bankacılık uygulamalarının ses çevirici uygulamalara uygunluğu: uygulama bu özelliği sağlıyorsa Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

6.5 Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapılması: uygulama bu özelliği sağlıyorsa Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

6.6 İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet): uygulama bu özelliği sağlıyorsa Evet için "1", Hayır için "0" olarak belirtilmelidir.

Açıklamalar

1. Rapor içindeki bilgiler Türkiye Bankalar Birliği üyesi mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarından banka listesinde yer alan bankaların ilettikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir.
2. Bu çalışmanın tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.
3. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.
4. Rapor her yıl Ağustos ayının birinci haftası içinde yayınlanmaktadır.