



Engellilere Bankacılık Hizmetleri 2012

Rapor Kodu: YT09

Eylül 2012

Engellilere Bankacılık Hizmetleri¹ 2012

Engelli vatandaşlara verilen bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla ve hizmetlerin verilmesinde bir rehber olarak değerlendirilmek üzere Ağustos 2011 tarihinde, bankalara yönelik tavsiyeleri içeren bir rapor hazırlanmış ve üyelerimize iletilmiştir.

Bu kapsamda verilmekte olan hizmetlere ilişkin bilgiler ilk kez Haziran 2011 dönemi itibarıyla bankalardan toplanmış ve toplulaştırılmış olarak Birliğimiz internet sitesinde yayımlanmıştır. Gelişmeleri izlemek amacıyla, aynı bilgiler Haziran 2012 dönemi itibarıyla bir önceki yıl sonuçları ile karşılaştırmalı olarak aşağıda sunulmaktadır.

1. Engellilere hizmet veren banka sayısı

Engellilere bankacılık hizmeti sunan banka sayısı Haziran 2011 dönemi itibarıyla 17 iken bu rakam Haziran 2012 dönemi itibarıyla 28 olmuştur.

	Haziran 2012	Haziran 2011
Engellilere hizmet veren banka sayısı	28	17

2. ATM, POS ve Şube Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri

ATM'lerde ortopedik engellilere hizmet verebilecek özellikleri taşıyanların sayısı Haziran 2011 döneminde 2.517 iken, Haziran 2012 itibarıyla 3.034'e yükselmiştir. Aynı dönemler itibarıyla, görme engellilere yönelik ATM sayısı 3.642'den 4.426'ya çıkarken, şube ve POS sayılarında da artışlar olmuştur. Nitekim ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 154 artarak 2,282'ye, görme engellilere hizmet sunan şube sayısı 718 artarak 4.407'ye yükselmiştir.

Ortopedik engellilere hizmet veren POS cihazlarının sayısı yüzde 83, görme engellilere hizmet veren POS cihazlarının sayısı ise yüzde 34 artmıştır.

Engellilere Hizmet Veren Kanallara ait Veriler

	Haziran 2012		Haziran 2011	
	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler
Engellilere hizmet veren				
ATM Sayısı	3,034	4,426	2,517	3,642
Şube Sayısı	2,282	4,047	2,128	3,329
POS Sayısı	1,335,167	847,876	730,785	632,585

¹ -Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2011’de 2 iken, Haziran 2012 dönemi itibariyle 5 olmuştur.

İşitme engellilere hizmet verenlerin sayısı

	Haziran 2012	Haziran 2011
İşitme engellilere uzaktan yardım/destek hizmeti veren banka sayısı	5	2

3. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri

Son yıllarda artış eğilimi gösteren internet ve mobil bankacılık hizmetlerinin engellilere yönelik sunumunda da artış eğilimi vardır. Ekran okuyucu programlarla okunabilen içerik sunan banka sayısı Haziran 2011 dönemi itibariyle 6 iken, Haziran 2012 döneminde 8 olmuştur. Benzer şekilde, SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin okunabilirliğini sağlayan banka sayısı 3’den 7’ye, internet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 1’den 4’e yükselmiştir.

İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri	Haziran 2012	Haziran 2011
Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	8	6
“Mouse” ve/veya “tab” kullandıran banka sayısı	16	11
“SMS” ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	7	3
Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı	1	1
Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtım yapan banka sayısı	0	0
İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı	4	1

Engellilere Verilen Hizmet Bilgisi Gönderen Bankalar

1. Adabank A.Ş.
2. Akbank T.A.Ş.
3. Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
4. Alternatif Bank A.Ş.
5. Anadolubank A.Ş.
6. Arap Türk Bankası A.Ş.
7. Bank Mellat Türkiye Merkez Şubesi
8. Citibank A.Ş.
9. Denizbank A.Ş.
10. Deutsche Bank A.Ş.
11. Eurobank Tekfen A.Ş.
12. Fibabanka A.Ş.
13. Finans Bank A.Ş.
14. GSD Yatırım Bankası A.Ş.
15. HSBC Bank A.Ş.
16. ING Bank A.Ş.
17. Şekerbank T.A.Ş.
18. Taib Yatırım Bank A.Ş.
19. Tekstil Bankası A.Ş.
20. Turkland Bank A.Ş.
21. Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
22. Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
23. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
24. Türkiye İş Bankası A.Ş.
25. Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.
26. Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
27. Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
28. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.