



**Engelli Vatandaşlara Sunulan
Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri
Haziran 2014**

Rapor Kodu: YT09

Ağustos 2014

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri ¹ Haziran 2014

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2014 dönemi itibariyle 21 banka verisinden oluşmaktadır. Bu kapsamda verilmekte olan hizmetlere ilişkin bilgiler ilk kez Haziran 2011 dönemi itibariyle bankalardan toplanmış ve toplulaştırılarak Birliğimiz internet sitesinde yayımlanmıştır.

1. Engellilere hizmet veren banka sayısı

Engellilere bankacılık hizmeti sunan banka sayısı Haziran 2013 dönemi itibariyle 24 iken Haziran 2014 dönemi itibariyle 21 olmuştur.

	Haziran 2012	Haziran 2013	Haziran 2014
Engellilere hizmet veren banka sayısı	22	24	21

2. ATM, POS ve Şube Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri

Haziran 2014 döneminde ortopedik engellilere hizmet veren toplam ATM sayısı bir önceki yıla göre yüzde 83 oranında azalarak 885 adet; görme engellilere hizmet veren ATM sayısı ise yüzde 57 oranında azalarak 2.917 adet olmuştur.

Haziran 2014 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 2.050, görme engellilere hizmet veren şube sayısı 2.759'dır. Aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 832 bin, görme engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 66 bin adettir.

Engellilere Hizmet Veren Kanallara ait Veriler

	Haziran 2012		Haziran 2013		Haziran 2014	
Engellilere hizmet veren	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler
ATM Sayısı	3.034	4.426	5.244	6.786	885	2.917
Şube Sayısı	2.282	4.047	2.807	4.178	2.050	2.759
POS Sayısı	1.335.167	847.876	1.597.448	1.357.038	1.832.023	1.065.579

¹ -Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

İşitme engellilere hizmet verenlerin sayısı

	Haziran 2012	Haziran 2013	Haziran 2014
İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı	5	8	5

İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2013’de 8 iken, Haziran 2014 döneminde 5 olmuştur.

3. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

Engellilere yönelik internet ve mobil bankacılık hizmetleri ve uygulamaları ele alındığında, Haziran 2014 döneminde 16 banka “Mouse” veya “tab” kullanırmaktadır. Kullanılan uygulamalar ve içerikler ile SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri ekran okuyucu programlarla okutabilen banka sayıları 14’dür. İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 7, mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 5’tir.

İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

	Haziran 2012	Haziran 2013	Haziran 2014
Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	8	11	11
“Mouse” ve/veya “tab” kullandıran banka sayısı	16	16	16
“SMS” ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	7	11	14
Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı	1	4	5
İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı	4	6	7

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
Haziran 2012	3,034	4,426	2,282	4,047	1,335,167	847,876	183	116
Haziran 2013	5,244	6,786	2,807	4,178	1,597,448	1,357,038	746	291
Haziran 2014	885	2,917	2,050	2,759	1,832,023	1,065,579	1,665	527

İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veren banka sayısı
5
8
5

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 2012	8	16	7	1	0	4
Haziran 2013	11	16	11	4	0	6
Haziran 2014	11	16	14	5	0	7

* 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 Burgan Bank A.Ş.
- 6 Denizbank A.Ş.
- 7 Finans Bank A.Ş.
- 8 Habib Bank Limited
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 ING Bank A.Ş.
- 11 Odea Bank A.Ş.
- 12 Şekerbank T.A.Ş.
- 13 Tekstil Bankası A.Ş.
- 14 Turkish Bank A.Ş.
- 15 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 16 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 17 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 21 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri ile ilgili Hazırlama Kılavuzu*

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

1. Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı

Ortopedik engelliler için:

1. ATM klavye yüksekliği 90-95 santimetre civarında 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 yapılabilmelidir.
3. ATM'de yapılan işlemler klavye (pinpad) kullanılarak da yapılabilmelidir.

2. 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 nesnelerden arındırılmış olmalıdır.

3. 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.

4. Banka müşterisi olan engelli sayısı

Bankanız engelli müşterileri takip edebiliyorsa, bankanızda kayıtlı engelli müşteri adedi

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.