**Engelli Vatandaşlara Sunulan**

**Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri [[1]](#footnote-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 |

1. **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’dir. 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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Engellilere hizmet veren | **Haziran 2012** | | **Haziran 2013** | | **Haziran 2014** | |
| 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 |

**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.

1. **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” kullandırmaktadır. 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 |
|  |  |  |  |

1. -Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. [↑](#footnote-ref-1)