**Engelli Vatandaşlara Sunulan**

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

**Haziran 2021**

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2021 dönemi itibariyle 25 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 2020 itibariyle 25 bankadır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2019** | **Haziran 2020** | **Haziran 2021** |
| Engellilere hizmet veren banka sayısı | 27 | 25 | 25 |

1. **ATM, POS ve Şube Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri**

Haziran 2021 dönemi itibariyle banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 10 bin 330 kişidir. Aynı dönemde görme engelli müşteri sayısı 3 bin 222 kişi, işitme engelli müşteri sayısı ise yaklaşık 8 bin kişidir.

Haziran 2021 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren toplam ATM sayısı yaklaşık 5 bin adet; görme engellilere hizmet veren ATM sayısı 32 bin adet olmuştur.

Haziran 2021 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 5 bin 808 adet, görme engellilere hizmet veren şube sayısı 6 bin 485 adettir. Aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 423 bin adet, görme engellilere hizmet veren POS sayısı ise 2 milyon 750 bin adettir.

**Engellilere Hizmet Veren Kanallara ait Veriler**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Engellilere hizmet veren | **Haziran 2019** | **Haziran 2020** | **Haziran 2021** |
| Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler |
| ATM Sayısı | 4.656 | 28.895 | 5.032 | 30.688 | 4.979 | 31.836 |
| Şube Sayısı | 5.379 | 4.694 | 4.974 | 4.802 | 5.808 | 6.485 |
| POS Sayısı  | 1.708.165 | 2.658.822 | 1.919.713 | 2.665.202 | 1.423.220 | 2.749.852 |

İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2021 itibariyle 18 bankadır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2019** | **Haziran 2020** | **Haziran 2021** |
| İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı | 19 | 18 | 18 |

1. **İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları**

Engellilere yönelik internet ve mobil bankacılık hizmetleri ve uygulamaları ele alındığında, SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri ekran okuyucu programlarla okutabilen banka sayısı Haziran 2021 itibariyle 24, “mouse” veya “tab” kullandıran banka sayısı 23, kullanılan uygulama ve içerikleri ekran koruyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı 22’dir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2019** | **Haziran 2020** | **Haziran 2021** |
| Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı | 21 | 20 | 22 |
| “Mouse” ve/veya “tab” kullandıran banka sayısı | 23 | 22 | 23 |
| “SMS” ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı | 24 | 24 | 24 |
| Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı | 15 | 17 | 18 |
| Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı | 7 | 6 | 6 |
| İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı | 11 | 10 | 10 |

Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 18, internet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 10’dur.

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