



Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri

Haziran 2021

Rapor Kodu: YT09

Ağustos 2021



Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri 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

2. 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

	Haziran 2019		Haziran 2020		Haziran 2021	
Engellilere hizmet veren	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

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

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

3. 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.

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 2017	3,800	13,114	4,340	3,343	1,874,785	2,743,318	3,489	1,333	0
Haziran 2018	4,433	21,808	4,305	2,990	1,964,005	2,964,815	4,880	2,438	0
Haziran 2019	4,656	28,895	5,379	4,694	1,708,165	2,658,822	7,482	2,925	0
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	6,485	1,423,220	2,749,852	10,330	3,222	7,921

İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veren banka sayısı
6
15
19
18
18

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 2017	14	19	19	12	1	8
Haziran 2018	19	21	24	15	4	11
Haziran 2019	21	23	24	15	7	11
Haziran 2020	20	22	24	17	6	10
Haziran 2021	22	23	24	18	6	10

* Bilgiler 2020 yılında toplanmaya başlamıştır.

** 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 Fibabanka A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 13 ING Bank A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 15 QNB Finansbank A.Ş.
- 16 Şekerbank T.A.Ş.
- 17 Turkish Bank A.Ş.
- 18 Turkland Bank A.Ş.
- 19 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 25 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 adettler 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 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.

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 nesnelerden 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 çevirilebilen "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.