**Engelli Vatandaşlara Sunulan**

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

**Haziran 2023**

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2023 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 2023 itibariyle 25 bankadır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2021** | **Haziran 2022** | **Haziran 2023** |
| Engellilere hizmet veren banka sayısı | 25 | 25 | 25 |

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

Haziran 2023 dönemi itibariyle banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 18 bin kişidir. Aynı dönemde görme engelli müşteri sayısı 6 bin 891 kişi, işitme engelli müşteri sayısı ise 10 bin 639 kişidir.

Haziran 2023 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren toplam ATM sayısı 4 bin 134 adet; görme engellilere hizmet veren ATM sayısı 36 bin 604 adet olmuştur.

Haziran 2023 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 6 bin 836 adet, görme engellilere hizmet veren şube sayısı 7 bin 30 adettir. Aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren POS sayısı yaklaşık 1 milyon 357 bin adet, görme engellilere hizmet veren POS sayısı ise 2 milyon 865 bin adettir.

**Engellilere Hizmet Veren Kanallara ait Veriler**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Engellilere hizmet veren | **Haziran 2021** | | **Haziran 2022** | | **Haziran 2023** | |
| Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler | Ortopedik Engelliler | Görme Engelliler |
| ATM Sayısı | 4.979 | 31.836 | 4.591 | 36.686 | 4.134 | 36.604 |
| Şube Sayısı | 5.808 | 5.846 | 7.021 | 6.590 | 6.836 | 7.030 |
| POS Sayısı | 1.423.220 | 2.749.852 | 1.484.620 | 3.160.087 | 1.356.881 | 2.865.100 |

İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2023 itibariyle 18 bankadır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2021** | **Haziran 2022** | **Haziran 2023** |
| İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı | 18 | 17 | 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 2023 itibariyle 24, “mouse” veya “tab” kullandıran banka sayısı ile kullanılan uygulama ve içerikleri ekran koruyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı 23 adettir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2021** | **Haziran 2022** | **Haziran 2023** |
| Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı | 22 | 23 | 24 |
| “Mouse” ve/veya “tab” kullandıran banka sayısı | 23 | 23 | 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 | 18 | 20 | 21 |
| Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı | 6 | 6 | 5 |
| İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı | 10 | 11 | 11 |

Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 21, internet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 11’dir.

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