**Engelli Vatandaşlara Sunulan**

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

**Haziran 2025**

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2025 dönemi itibarıyla 23 banka verisinden oluşmaktadır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Haziran 2024** | **Haziran 2025** |
| Engellilere hizmet veren banka sayısı | 25 | 27 | 23 |
| İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı | 18 | 21 | 20 |

İşitme engelli müşterilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2025 itibarıyla 20’dir

1. **Banka Müşterisi Olan Engelli Sayıları**

 **Haziran 2023 Haziran 2024 Haziran 2025**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ortopedik engelli sayısı  | 17.996 | 28.200 | 34.146 |
| Görme engelli sayısı | 6.891 | 9.635 | 11.472 |
| İşitme engelli sayısı | 10.639 | 12.987 | 14.551 |

Haziran 2025 dönemi itibarıyla banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 34 bin 146 kişidir. Aynı dönemde görme engelli müşteri sayısı 11 bin 472 kişi, işitme engelli müşteri sayısı ise 14 bin 551 kişidir.

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

Haziran 2025 dönemi itibarıyla ortopedik engelli müşterilere hizmet veren toplam ATM sayısı 5 bin, görme engelli müşterilere hizmet veren ATM sayısı 46 bin adettir.

Ortopedik ve görme engelli müşterilere hizmet veren şube sayısı her ikisinde de 8 bin civarındadır.

Ortopedik engelli müşterilere hizmet veren POS sayısı 971 bin civarındadır. Görme engelli müşterilere hizmet veren POS sayısı ise 2 milyonu aşmıştır.

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

SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri ekran okuyucu programlarla okutabilen banka sayısı 25, “mouse” veya “tab” kullandıran banka sayısı ile kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı 24 adettir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Haziran 2023** | **Haziran 2024** | **Haziran 2025** |
| Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı | 24 | 24 | 24 |
| “Mouse” ve/veya “tab” kullandıran banka sayısı | 23 | 24 | 24 |
| “SMS” ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı | 24 | 25 | 24 |
| Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı | 21 | 22 | 21 |
| Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı | 5 | 6 | 5 |
| İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı | 11 | 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)