

# Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri

Haziran 2026

Rapor Kodu: YT09

Temmuz 2026



## Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri <sup>1</sup> Haziran 2026

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2026 dönemi itibarıyla 26 banka verisinden oluşmaktadır.

|                                                                      | Haziran<br>2024 | Haziran<br>2025 | Haziran<br>2026 |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Engellilere hizmet veren banka sayısı                                | 27              | 23              | 25              |
| İşitme engellilere uzaktan yardım/ destek hizmeti veren banka sayısı | 21              | 20              | 21              |

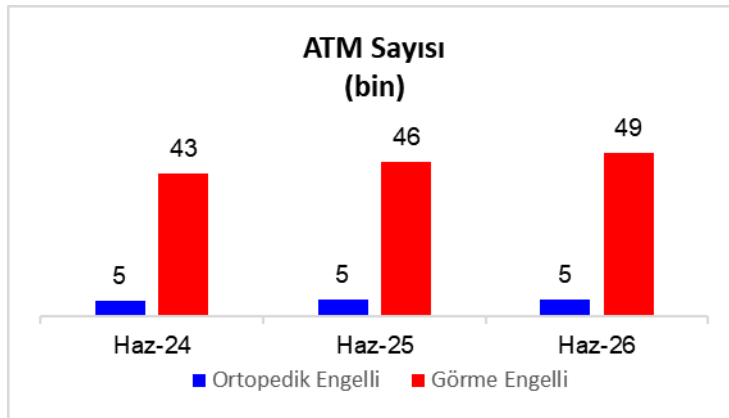
İşitme engelli müşterilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2026 itibarıyla 21'dir

### 1. Banka Müşterisi Olan Engelli Sayıları

|                          | Haziran 2024 | Haziran 2025 | Haziran 2026 |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Ortopedik engelli sayısı | 28.200       | 34.146       | 32.528       |
| Görme engelli sayısı     | 9.635        | 11.472       | 11.965       |
| İşitme engelli sayısı    | 12.987       | 14.551       | 17.591       |

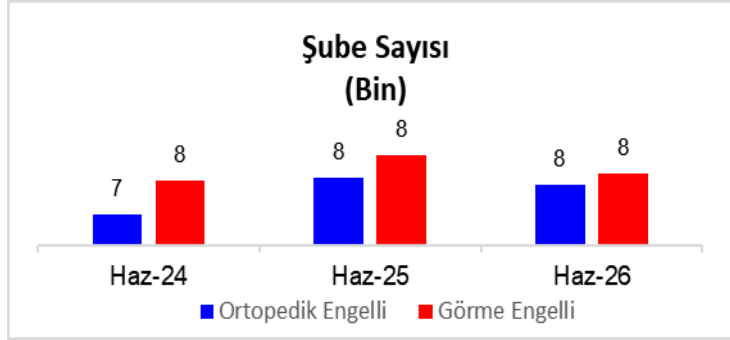
Haziran 2026 dönemi itibarıyla banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 32 bin 528 kişidir. Aynı dönemde görme engelli müşteri sayısı 11 bin 965 kişi, işitme engelli müşteri sayısı ise 17 bin 591 kişidir.

### 2. ATM, Şube ve POS Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri

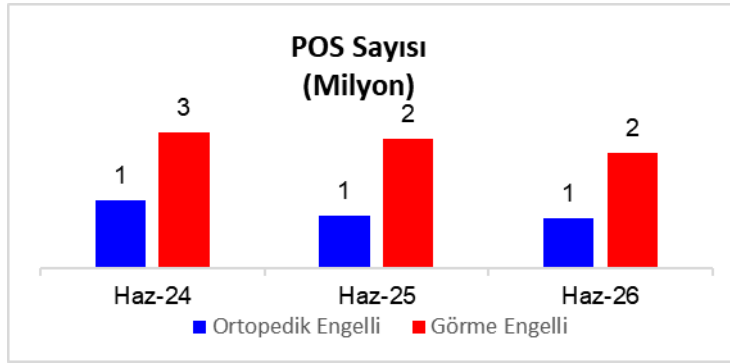


Haziran 2026 dönemi itibarıyla ortopedik engelli müşterilere hizmet veren toplam ATM sayısı 5 bin 234, görme engelli müşterilere hizmet veren ATM sayısı yaklaşık 49 bin adettir.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.



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



Ortopedik engelli müşterilere hizmet veren POS sayısı 920 bin civarındadır. Görme engelli müşterilere hizmet veren POS sayısı ise 2 milyonu aşmıştır.

### 3. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

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

|                                                                                                                                           | Haziran 2024 | Haziran 2025 | Haziran 2026 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı                                             | 24           | 24           | 24           |
| "Mouse" ve/veya "tab" kullandıran banka sayısı                                                                                            | 24           | 24           | 25           |
| "SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı                               | 25           | 24           | 24           |
| Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı                                                           | 22           | 21           | 22           |
| Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı                                                     | 6            | 5            | 7            |
| İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı | 11           | 11           | 13           |

Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 22, internet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 13 adettir.

**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 2022 | 4,591                               | 36,686           | 7,021                                | 6,590            | 1,484,620                           | 3,160,087        | 12,298                              | 4,947            | 8,577             |
| Haziran 2023 | 4,134                               | 36,604           | 6,836                                | 7,030            | 1,356,881                           | 2,865,105        | 17,996                              | 6,891            | 10,639            |
| Haziran 2024 | 4,766                               | 42,761           | 7,483                                | 8,026            | 1,244,275                           | 2,504,099        | 28,200                              | 9,635            | 12,987            |
| Haziran 2025 | 5,232                               | 46,132           | 8,069                                | 8,420            | 970,615                             | 2,394,601        | 34,146                              | 11,472           | 14,451            |
| Haziran 2026 | 5,234                               | 48,973           | 7,960                                | 8,138            | 919,599                             | 2,131,229        | 32,528                              | 11,965           | 17,591            |

| İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veren banka sayısı |
|--------------------------------------------------------------|
| 17                                                           |
| 18                                                           |
| 21                                                           |
| 20                                                           |
| 21                                                           |

**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 2022 | 23                                                                                  | 23                                 | 24                                                                                                | 20                                                                   | 6                                                                            | 11                                                                                                                     |
| Haziran 2023 | 24                                                                                  | 23                                 | 24                                                                                                | 21                                                                   | 5                                                                            | 11                                                                                                                     |
| Haziran 2024 | 24                                                                                  | 24                                 | 25                                                                                                | 22                                                                   | 6                                                                            | 11                                                                                                                     |
| Haziran 2025 | 24                                                                                  | 24                                 | 24                                                                                                | 21                                                                   | 5                                                                            | 11                                                                                                                     |
| Haziran 2026 | 24                                                                                  | 25                                 | 24                                                                                                | 22                                                                   | 7                                                                            | 13                                                                                                                     |

\* 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 Burgan Bank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Enpara Bank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 10 HSBC Bank A.Ş.
- 11 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Misyon Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 15 QNB Bank 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 "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik" in 6. Maddesi c bendinde yer alan "Tekerlekli sandalyeden ATM klavyesine erişebilmek için ATM yüksekliğinin uygun olması" hükmüne uygun 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 yapılabilir.
3. ATM'de yapılan işlemler klavye (pinpad) kullanılarak da yapılabilir.

### 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 çevrilebilen "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.

## **Açıklamalar**

1. Rapor içindeki bilgiler Türkiye Bankalar Birliği üyesi mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarından banka listesinde yer alan bankaların ilettikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılım bankaları bilgileri dahil değildir.
2. Bu çalışmanın tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.
3. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.
4. Rapor her yıl Ağustos ayının birinci haftası içinde yayınlanmaktadır.