

## Engelli Vatandaşların ve 70 Yaş Üzerindeki Vatandaşların Bankacılık Hizmetlerine Erişimini Kolaylaştırmak İçin Düzenlemeler Getirildi

1 Ağı 2016

Engelli vatandaşların ve 70 yaş üzerindeki vatandaşların bankacılık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için düzenlemeler getirildi. Bu yenilikler bankacılık hizmetlerinin daha kolay ve daha güvenli kullanımını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu yeni kurallar, belgelerin Braille alfabesinde sunulması, işaret dili ve ses klipi formatında hazırlanması gibi hizmetleri içermekle birlikte, ATM cihazlarında yapılacak değişiklikleri ve alınan yeni güvenlik önlemlerini kapsamaktadır. Türkiye'deki tüm bankaların bu yeni kurallara 1 Ocak 2018 tarihine kadar uyum sağlaması gerekmektedir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından hazırlanan Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik ("**Yönetmelik**") 18 Haziran 2016 tarihinde 29476 sayılı Resmi Gazete'de yayımlandı.

Yönetmelik ile getirilen uygulama ve hizmetlerden, engellilik oranı yüzde 40 ve üzerinde olduğuna ilişkin belgenin aslını veya banka tarafından onaylanacak suretini müşterisi olduğu bankaya ibraz eden, ayırt etme gücüne sahip kişiler faydalanabilecektir.

70 ve üzeri yaştaki fiil ehliyetine sahip kişiler de müşterisi oldukları bankaya herhangi bir bildirimde bulunmaksızın engellilere tanınan bu hizmetlerden yararlanabilecektir.

Yönetmelik kapsamında, bankaların engelli müşterilerine verdikleri hizmetlerde sağlamakla yükümlü oldukları erişilebilirliğe dair unsurlardan başlıcaları aşağıdaki gibidir;

- Bankalar, hizmetlerini ve ürünlerini planlarken engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri de dikkate alarak, mümkün olan durumlarda engelli müşterilere öncelik tanıyacak,
- Bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşmelerin, banka internet sayfalarından sesli bilgilendirme ve işaret dili çevirisi yapılmış video biçimlerinde sürümleri sağlanacak,
- Bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşmeler, hesap özeti, PIN, parola gibi müşteriye iletilen bilgi ve dokümanlar, talep halinde, gerekli güvenlik sağlanarak engelli müşterilere Braille alfabesi, sesli bilgilendirme, işaret dili çevirisi yapılmış video gibi farklı biçimlerde sunulacak,
- Banka, personelinin engelli müşterilere yardımcı olmasını sağlayacak önlemler alacak ve bu kapsamda eğitimler verilecek, banka personeli sunulan hizmetlere yönelik erişim, kullanım ve güvenlikle ilgili hususlarda engelli müşterilerini bilgilendirecektir.

Yönetmelik kapsamında ATM cihazları üzerinden sunulan hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler de belirlenmiştir. Buna göre,

- ATM ekranları ışık, karanlık gibi faktörler neticesinde görüntünün kalitesinin düşmesini ve görünmez olmasını önleyecek şekilde seçilecek,

- Görme engelli müşteriler için sesli yönlendirmeler ve bilgilendirmeler sağlanacak,
- Duyma engelli müşteriler için işaret dili seçenekli menüler hazırlanacak,
- ATM hizmetlerinin güvenli kullanımı için önlemler alınacak.
- Görme engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerde; ekranda gösterilen uyarılar, yönergeler, müşterinin girdilerine ilişkin istenilen onay, hata mesajları gibi bilgilerin sağlanmasına yönelik sesli menü fonksiyonu bulunacak,

Gerek ortopedik engelli, gerekse görme ve işitme engelli vatandaşların ATM cihazlarını herhangi başka birinin yardımına ihtiyaç duymaksızın kullanabilmesine ilişkin tüm önlemler alınacaktır.

Engelli müşteriler, engel durumuna ilişkin bilgi bankada mevcutsa, asgari olarak kendi hesaplarıyla ilgili bakiye sorgulamak, para çekmek, para yatırmak, kredi kartı borcu sorgulamak ve kredi kartı borcu ödemek için yurt içinde kurulu tüm ATM'leri herhangi bir ek masraf ve ücrete tabi olmadan kullanabilecektir.

Banka, engelli müşterilerinin sayı, adres ve durumlarını da dikkate alarak, ATM hizmeti sunduğu yerleri bölgelere ayıracak ve her bir bölgedeki ATM cihazlarından en az bir tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olmasını sağlayacaktır.

Bankaların, mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1 Ocak 2018 tarihine kadar bu Yönetmelikte yer alan hükümlere uygun hale getirmeleri beklenmektedir. Yürürlük tarihinden sonra sunulmaya başlanacak olan hizmet, faaliyet ve sistemlerin ise bu Yönetmelik hükümlerine uygun olması zorunludur.

Yönetmelik'in tam metnine bu [link](#)ten ulaşabilirsiniz.

---

## Related Attorneys

- [DR. E. SEYFİ MOROĞLU, LL.M.](#)