

## YÖNETMELİK

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan:

### BANKACILIK HİZMETLERİNİN ERİŞİLEBİLİRLİĞİNE DAİR YÖNETMELİK

#### BİRİNCİ BÖLÜM

##### Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

###### Amaç ve kapsam

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

###### Dayanak

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesi ile 93 üncü maddesinin ikinci ve dördüncü fıkralarına ve 1/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun 7 nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

###### Tanımlar

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) ATM: Otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazlarını,
  - b) Banka: 5411 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
  - c) Engelli: 5378 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan engelliği,
  - ç) Erişilebilirlik Standartları: 5378 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan erişilebilirlik standartlarını,
  - d) Kart: 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan banka kartlarını ve kredi kartlarını,
  - e) Kart çıkaran kuruluş: 5464 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan kart çıkaran kuruluşu,
  - f) Müşteri: Banka ile herhangi bir sözleşme ilişkisi içinde olup olmadığına bakılmaksızın, bankanın sunduğu hizmetleri kullanan ya da kullanmak isteyen kişileri,
  - g) POS: Kart ile ödeme gerçekleştirilmesine imkân veren, donanım ve yazılımdan oluşan her türlü cihazı,
- ifade eder.

#### İKİNCİ BÖLÜM

##### Genel İlkeler

###### Bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler

**MADDE 4 –** (1) Banka, hizmetlerini ve ürünlerini planlarken, engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri dikkate alır.

(2) Banka, hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunar, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirir.

(3) Banka, personelinin engelli müşterilere yardımcı olmasını sağlar. Müşterilerle doğrudan etkileşim halinde olan personeline, engelli müşterilerle iletişim hususunda eğitim verir.

(4) Banka, sunduğu bankacılık hizmetlerine yönelik erişim, kullanım ve güvenlik ile ilgili hususlarda engelli müşterilerini bilgilendirir. Yapılan bilgilendirmede müşterinin engel durumu dikkate alınır.

(5) Banka, tabela, levha ve uyarıların yeterli büyüklükte olmasını, arka planlarının üzerindeki yazılar ile zıt renklerden oluşmasını ve yeterli miktarda aydınlatılmasını sağlar. Mümkün olan durumlarda renklendirmede yeşil ile kırmızı renklerin birlikte kullanımından kaçınılır, yazı ve işaretçilerde kabartma kullanılır.

(6) Ekranlardaki ve kâğıt üzerindeki yazılarda, teknik bir imkânsızlığın bulunmadığı durumlarda, küçük yazı tiplerinden, iki yana yaslamadan ve sadece büyük veya sadece küçük harf kullanımından kaçınılır. Satır araları olabildiğince fazla seçilir. Kullanılan yazı tipi, harflerin ve rakamların birbirlerinden kolaylıkla ayırt edilmesine olanak tanır.

(7) Bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşmelerin, banka internet sayfalarından sesli bilgilendirme ve işaret dili çevirisi yapılmış video biçimlerinde erişilebilir olması sağlanır. 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 sunulur.

(8) %40 ve üzeri oranda engelli olduğuna ilişkin belgenin aslını veya banka tarafından onaylanacak suretini müşterisi olduğu bankaya ibraz eden ayırt etme gücüne sahip kişiler, bu Yönetmelik kapsamında engelli kabul edilir. 70 ve üzeri yaştaki fiil ehliyetine sahip kişiler, müşterisi olduğu bankaya herhangi bir bildirimde bulunmaksızın bu Yönetmelik kapsamında engellilere tanınan haklardan faydalanabilir.

(9) Banka, sekizinci fıkra kapsamında kendisine belge ileten engelli müşterilerin engel durumuna ilişkin bilgiyi tutar. Bu Yönetmelik kapsamında engellilere tanınan haklara dair müşterinin bilgilendirilmesi Bankanın sorumluluğundadır.

(10) Banka, kişilerin engel durumuna ilişkin tuttuğu bilgilerin gizliliğini sağlamaktan sorumludur. Bu bilgileri kimseyle paylaşmaz, yetkisiz erişime karşı korur ve personelinin bu bilgilere erişimlerini en az yetki prensibiyle sınırlar.

(11) Banka, engelli müşterilerine bu Yönetmelik çerçevesinde sunduğu kullanımı kolaylaştırıcı veya bilgilendirici hizmetler dolayısıyla, müşterilerinden ek ücret talep edemez.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ATM Cihazları

ATM cihazları üzerinden sunulan hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler

**MADDE 5 –** (1) ATM ekranları; ışık, karanlık gibi faktörler neticesinde görüntünün kalitesinin düşmesini ve görünmez olmasını önleyecek şekilde seçilir.

(2) ATM ve çevresinin yeterli miktarda aydınlatılması, ancak ışığın ATM'yi kullanacak müşterinin gözünü olumsuz etkilememesi sağlanır.

(3) ATM kontrol tuşları telefon standardına uygun şekilde konumlandırılır. Tuşlar boyutları ve aralarındaki mesafe itibarıyla birbirine karıştırılmayacak şekilde yeterli alanda konumlandırılır. Tuşların kullanımının engelli müşterilere zorluk çıkarmayacak şekilde en az fiziksel hareket ve güç gerektirir nitelikte olması sağlanır.

(4) Para alma, para yatırma, kart ve fiş yuvaları ile kulaklık girişi engelli müşterilerin kolaylıkla ve güvenli bir şekilde erişebileceği ve kullanabileceği şekilde tasarlanır ve konumlandırılır.

(5) Banka, bütün müşterilere aynı seviyede mahremiyet imkânı sunar; engelli müşterilerin ATM'yi kullanırken vereceği ya da ATM'den alacağı kişisel veya kritik bilgilerinin gizliliğini sağlayacak tedbirleri alır.

(6) 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 kullanırlar. Söz konusu işlemlerin hem banka kartı hem de kredi kartı kullanılarak gerçekleştirilebilmesine yönelik gerekli altyapı sunulur.

### **Ortopedik engelli müşterilerin erişimi**

**MADDE 6 –** (1) Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olan ATM'de;

- a) ATM'nin erişilebilirlik standartlarına uygun olması,
  - b) Tekerlekli sandalye ile ATM'ye ulaşmak ve geri dönebilmek için ATM önünde yeterli manevra alanı bulunması,
  - c) Tekerlekli sandalyeden ATM klavyesine erişebilmek için ATM yüksekliğinin uygun olması,
  - ç) Tekerlekli sandalyenin ATM'ye kolaylıkla yanaşabilmesi için klavyenin altında yeterli alan bulunacak şekilde ATM'nin konumlandırılması, bunun mümkün olmadığı durumlarda ATM'ye yan yaklaşmak için ATM'nin önünde yeterli alan bulundurulması,
  - d) ATM önünde basamak veya kot farkı varsa, ATM'ye ulaşım için uygun bir rampa veya uygun diğer bir düzenleme oluşturulması,
- sağlanır.

(2) Banka, engelli müşterilerinin sayısı, adres ve durumları ile diğer bankaların ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerinin konumlarını da dikkate alarak, ATM hizmeti sunduğu yerleri bölgelere ayırır ve her bir bölgedeki ATM cihazlarından en az bir tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olmasını temin eder. Banka, belirlenen ATM'nin merkezilik ve çevre şartları açısından da erişilebilir olmasını ve bölgedeki cihazlar arasında en çok fonksiyona sahip olan ile aynı fonksiyonları yerine getirebilmesini sağlar.

(3) Banka, hizmet sunduğu her 100 ATM'den asgari iki tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olmasını, bu madde hükümlerine uyumlu hale getirerek sağlar.

(4) Bankalar, ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerini Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından yürütülecek koordinasyon çerçevesinde farklı illerde konumlandırır.

(5) Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'ler, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve bankalar tarafından internet sayfaları ve varsa mobil uygulamalar vasıtasıyla adres ve ulaşım detayları ile birlikte duyurulur.

### **Görme engelli müşterilerin erişimi**

**MADDE 7 –** (1) 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 bulunur.

(2) ATM'lerdeki sesli menü hizmetinin mahremiyeti sağlanır. ATM'lerde sesli menü, kulaklık girişi veya telefon ahizesi gibi bütünsel anlamda erişilebilir bir teknoloji ile sunulur. İşlem öncesinde ya da işlemin herhangi bir aşamasında ATM ekranını kapalı konuma getirme seçeneği sunulur.

(3) ATM'lerde sesli menü kapsamında, asgari olarak bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri bulunur.

(4) ATM'lerde sesli menülerin gerektirdiği tuşlar üzerinde yer alan sembollerin kabartma olması ve dokunulduğunda diğer tuşlardan ayırt edilebilmesi sağlanır.

(5) ATM'lerde sesli menünün başlatılmasının kolaylıkla keşfedilebilir olması ve ek bir eğitim gerektirmeden kullanılması sağlanır. Kulaklık ile sesli menü sunuluyorsa, kulaklığın takılması ile otomatik olarak sesli menü başlar ve çıkarılması ile otomatik olarak sonlanır.

(6) ATM'lerde sesli menü kapsamında tekrarlama özelliği bulunur ve ses yüksekliğinin müşteri tarafından ayarlanabilmesine imkân tanınır.

(7) Sesli menü için kullanılan ifadelerin ve menü sırasının, tüm bankalarda standart olmasının sağlanmasına özen gösterilir. Bu kapsamdaki koordinasyon Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından yürütülür.

(8) ATM'lere erişim için zemin üzerinde yönlendirmeye yarayan, çevredeki uygulamalarla bütünleştirilmiş, hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri kullanılır.

(9) Banka, hizmet verdiği tüm ATM'lerini bu maddede yer verilen hükümlere göre görme engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirir.

(10) Yan-yana veya birbirine uzaklığı 50 metreden az olan ATM'lerden sadece bir tanesinin bu maddede yer verilen hükümler ile uyumlu olması yeterlidir. Söz konusu fiziksel uzaklıktaki diğer ATM'ler için bu madde ile uyumluluk şartı aranmaz.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Şubeler, Banka ve Kredi Kartları, POS Cihazları,**

#### **İnternet Bankacılığı ve Çağrı Merkezleri**

#### **Şubelerden sunulan hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler**

**MADDE 8 –** (1) Şubelerin erişilebilirlik standartlarına uygun olması sağlanır.

(2) Şubeler ve hizmetler, engelli müşterilerin şubeden sunulan tüm hizmetlere farklı bir kişinin yardımına ihtiyaç duymadan erişebilmesini sağlayacak şekilde düzenlenir.

(3) Şubedeki hizmetlerden, engelli müşterilerin öncelikli bir şekilde yararlanabilmeleri sağlanır.

(4) Görme engelli müşteriler, bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşmelerle ilgili bilgi edinme ve inceleme haklarını kullanmaları akabinde sözleşmeye imza atabilirler. Bu kapsamda, kişinin talebi olmaksızın, engelli müşterilere yönelik farklı bir uygulamaya gidilmez.

(5) Banka, şube personelini işaret dili öğrenmesi konusunda teşvik eder. Şubede işaret dili bilen personelin bulunmaması durumunda, müşteriye işaret dili ile anlaşmayı sağlamak üzere görüntülü uzaktan destek sunar.

#### **Görme engelli müşterilerin banka ve kredi kartları ile sunulan hizmetlere erişimi**

**MADDE 9 –** (1) ATM üzerinden yapılan ödemeler hariç olmak üzere, kart ile yapılan çevrim içi ödemelerde; engel bilgisini bankaya iletmış olan görme engelli müşteriler için, kart çıkaran kuruluş tarafından, ödenen tutar bilgisi, müşteriye ekran okuyucu program ile okunabilecek şekilde kısa mesaj üzerinden iletilir.

(2) ATM üzerinden sesli menü kullanılmadan gerçekleştirilen, görme engelli olduğuna dair bilgiyi bankaya iletmış müşterinin hesabında finansal sonuç doğuran işlemlerde, işleme ilişkin bilgi müşteriye ekran okuyucu program ile okunabilecek şekilde kısa mesaj üzerinden iletilir.

(3) Kısa mesaj işleme ilişkin tutarın engelli müşterinin hesabına işlenmesi öncesinde veya işlenmesinin hemen ardından gönderilir.

#### **POS cihazları üzerinden sunulan hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler**

**MADDE 10 –** (1) POS cihazının kontrol tuşları telefon standardına uygun şekilde konumlandırılır. Tuşlar, boyutları ve aralarındaki mesafe itibarıyla birbirine karıştırılmayacak şekilde yeterli alanda konumlandırılır. Cihazın üzerindeki tuşlardan bazılarında görme engelli müşterilerin kullanımını kolaylaştırmak üzere kabartma benzeri işaretler kullanılır. Tuşların engelli müşterilere zorluk çıkarmayacak şekilde en az fiziksel hareket ve güç gerektirir nitelikte olması sağlanır.

(2) POS ekranları; ışık, karanlık gibi faktörler neticesinde görüntünün kalitesinin düşmesini ve görünmez olmasını önleyecek şekilde seçilir.

#### **Görme engelli müşterilerin internet bankacılığına erişimi**

**MADDE 11 –** (1) İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartları ile uyumlu olması sağlanır.

(2) Kısa mesaj ile gönderilen tek kullanımlık şifrelerin, gerekli güvenlik sağlanarak, ekran okuyucu program ile uyumlu olması temin edilir.

### **Çağrı merkezleri üzerinden sunulan hizmetlerin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler**

**MADDE 12 –** (1) Parola alma, değiştirme gibi işlemler çağrı merkezi haricinde bir metot ile de müşteriye sunulur.

(2) Çağrı merkezi hizmeti sunan bankalar, işitme engelli müşterilerinin yardım alabilecekleri ve kayıp/çalıntı kart bildirimini yapabilecekleri internet üzerinden güvenli bir çevrimiçi yazışma kanalı veya görüntülü uzaktan tercüman hizmeti sunar.

(3) Engel bilgisini bankaya iletmış olan müşterilere çağrı merkezi üzerinden uygulanan kimlik doğrulaması esnasında, müşterinin engel durumuna uygun bir mekanizma kullanılır. Görme engelli müşterilere tuşlama için tanınan sürenin, müşterinin tuşlama yapabilmesine olanak tanıyacak uzunlukta olması sağlanır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Geçici ve Son Hükümler**

#### **Geçiş süreci**

**GEÇİCİ MADDE 1 –** (1) Banka, mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar bu Yönetmelikte yer alan hükümlere uygun hale getirir. Yürürlük tarihinden sonra sunulan hizmet, faaliyet ve sistemlerin bu Yönetmelik hükümlerine uygun olması zorunludur.

(2) Bu Yönetmeliğin yayımlandığı tarih itibarıyla, mevcut ATM'ler için onay, iptal, düzeltme ve 5 tuşlarında kabartma sembol bulunması durumunda 7 nci maddeye uyumluluk şartı aranmaz.

#### **Yürürlük**

**MADDE 13 –** (1) Bu Yönetmelik 1/1/2017 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 14 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanı yürütür.