

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;

- ATM: Otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazlarını,
- Banka: 5411 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
- Engelli: 5378 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan engelli,
- Erişilebilirlik Standartları: 5378 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan erişilebilirlik standartlarını,
- Kart: 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan banka kartlarını ve kredi kartlarını,
- Kart çıkaran kuruluş: 5464 sayılı Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan kart çıkaran kuruluşu,
- Müşteri: Banka ile herhangi bir sözleşme ilişkisi içinde olup olmadığına bakılmaksızın, bankanın sunduğu hizmetleri kullanan ya da kullanmak isteyen kişileri,
- 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 ve