

33808
GK-5

T.C.
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

SÜRELİDİR

Sayı : 15671364-610- **0049**

26/5/2014

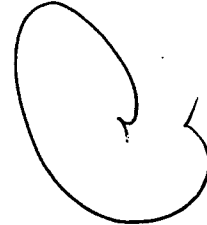
Konu : 7/33808 sayılı
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 27/11/2013 tarih ve 43452547-120.00-152132 sayılı yazıları.

İlgi yazı eki Ankara Milletvekili Özcan Yeniçeri tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulan 7/33808 sayılı yazılı soru önergesinin cevabına ilişkin olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun yazısı ekte sunulmaktadır.

Bilgilerine arz ederim.



Ali BABACAN
Başbakan Yardımcısı

Ek : BDDK'nın 3/1/2014 tarih ve
36 sayılı yazısı ve ekleri (8 sayfa)

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

Sayı : 97390103-610-36

Konu : Soru önergesi

03/01/2014

GÜNLÜ

BAŞBAKAN YARDIMCILIĞINA
(Sayın Ali BABACAN)

İlgi : 29.11.2013 tarih ve 15671364-610-4067 sayılı evrak akış ve talimat formu.

İlgide kayıtlı evrak akış ve talimat formu ekinde gönderilen Ankara Milletvekili Prof. Dr. Özcan YENİÇERİ'nin Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunduğu 33808 sayılı soru önergesinde yer alan hususlara ilişkin cevabımız ekte sunulmaktadır.

Bilgilerini arz ederim.

Mukim ÖZTEKİN
Başkan

T.C.	
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI	
TARİH:	6.1.2014
SAYI:	0049

Adres: Atatürk Bulvarı No:191 B Blok 06680 KAVAKLIDERE/ANKARA

Telefon: (312) 455 67 08 Faks: (312) 424 08 70

Elektronik Ağ: <http://www.bddk.org.tr/>

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.
Evrak teyidi <https://ebulten.bddk.org.tr/ebysorgu> adresinden E86D-YPYA-DOOR kodu ile yapılabilir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
(Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)

ANKARA MİLLETVEKİLİ PROF. DR. ÖZCAN YENİÇERİ’NİN
33808 SAYILI SORU ÖNERGESİ CEVABI

Türkiye’de hizmet veren banka sayısı 49 olup, Türkiye Bankalar Birliğinin bir örneği ekte yer alan “Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri Haziran 2013” verilerine göre engellilere bankacılık hizmeti veren banka sayısı 24’tür (Ek-1).

Ülkemizde engelli vatandaşların sosyal hayata intibakı açısından finansal hizmetlerden de yararlanabiliyor olmaları önem taşımaktadır. Bu yönüyle bankacılık hizmetlerinin hem şube hem de şube dışı kanallar üzerinden engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede ülkemizde faaliyet gösteren bankaların da sunduğu hizmetlerin herkes için erişilebilir kılınmasına yönelik düzenleme hazırlığı çalışmaları sürmektedir.

Bilindiği üzere, 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanunun Geçici 2 nci maddesi *“Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirilir.”* hükmünü amirdir. 20.07.2013 tarih ve 28713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan olan “Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği” ile de bu kapsamdaki yapıların denetimine ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir.

Böylelikle banka şubelerinin herkes için erişilebilir kılınmasına yönelik hususlar tanımlanmış olmaktadır. Ancak, bankaların hizmet sunduğu diğer kanallar olan ATM, internet bankacılığı, mobil bankacılık, çağrı merkezleri ve kartlı ödeme sistemlerinin herkesçe erişilebilmesinin sağlanmasına yönelik standartlar henüz herhangi bir mevzuatta yer almamaktadır.

Bu kapsamda, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu bünyesinde yapılan ön çalışmaları müteakip, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile 15.11.2013 tarihinde gerçekleştirilen toplantı neticesinde ilk taslak hazırlanmış, ardından 13.12.2013 tarihinde bankalar ve anılan Genel Müdürlük temsilcileri ile toplantı gerçekleştirilmiştir.

Çalışmaların tamamlanmasını müteakip, bankacılık hizmet kanallarının herkes için erişilebilir olmasına yönelik düzenleme taslağı ilgili kurum ile kuruluşların ve kamuoyunun görüşüne açılacaktır.

EK-1



**Engelli Vatandaşlara Sunulan
Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri
Haziran 2013**

Rapor Kodu: YT09

Ağustos 2013

İmza

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri ¹ Haziran 2013

Engelli vatandaşlara sunulan bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla bankaların yıl içindeki gelişmelerini izlemeyi hedefleyen bu rapor, Haziran 2013 dönemi itibariyle 24 banka verisinden oluşmaktadır. Bu kapsamda verilmekte olan hizmetlere ilişkin bilgiler ilk kez Haziran 2011 dönemi itibariyle bankalardan toplanmış ve toplulaştırılarak Birliğimiz internet sitesinde yayımlanmıştır.

1. Engellilere hizmet veren banka sayısı

Engellilere bankacılık hizmeti sunan banka sayısı Haziran 2011 dönemi itibariyle 15 iken Haziran 2013 dönemi itibariyle 24 olmuştur.

	Haziran 2011	Haziran 2012	Haziran 2013
Engellilere hizmet veren banka sayısı	15	22	24

2. ATM, POS ve Şube Üzerinden Engelli Bankacılık Hizmetleri

Haziran 2013 döneminde ortopedik engellilere hizmet veren toplam ATM sayısı bir önceki yıla göre yüzde 73 oranında artarak 5.244 adet; görme engellilere hizmet veren ATM sayısı ise yüzde 53 oranında artarak 6.786 adet olmuştur.

Haziran 2013 dönemi itibariyle ortopedik engellilere hizmet veren şube sayısı 2.807, görme engellilere hizmet veren şube sayısı 4.178'dir. Aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 335 bin, görme engellilere hizmet veren POS sayısı 1 milyon 597 adettir.

Engellilere Hizmet Veren Kanallara ait Veriler

	Haziran 2011		Haziran 2012		Haziran 2013	
Engellilere hizmet veren	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler
ATM Sayısı	2.517	3.642	3.034	4.426	5.244	6.786
Şube Sayısı	2.128	3.329	2.282	4.047	2.807	4.178
POS Sayısı	730.785	632.585	1.335.167	847.876	1.335.167	1.597.448

İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmeti veren banka sayısı Haziran 2012'de 5 iken, Haziran 2013 döneminde 8 olmuştur.

İşitme engellilere hizmet verenlerin sayısı

	Haziran 2011	Haziran 2012	Haziran 2013
İşitme engellilere uzaktan yardım/destek hizmeti veren banka sayısı	2	5	8

¹ -Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

3. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

Engellilere yönelik internet ve mobil bankacılık hizmetleri ve uygulamaları ele alındığında, Haziran 2013 döneminde 16 banka "Mouse" veya "tab" kullanırmaktadır. Kullanılan uygulamalar ve içerikler ile SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri ekran okuyucu programlarla okutabilen banka sayıları 11'dir. İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı 6, mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı 4'tür.

İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri ve Uygulamaları

	Haziran 2011	Haziran 2012	Haziran 2013
Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	6	8	11
"Mouse" ve/veya "tab" kullandıran banka sayısı	11	16	16
"SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı	3	7	11
Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı	1	1	4
İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet) sunan banka sayısı	1	4	6

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
Haziran 2012	3.034	4.426	2.282	4.047	1.335,167	847,876	183	116
Haziran 2013	5.244	6.786	2.807	4.178	1.597,448	1.357,038	746	291

İşitme engellilere uzaktan yardım desteği veren banka sayısı	5
	8

B. İnternet ve Mobil Bankacılık Hizmetleri*

Dönem	Mevcut Uygulama (Banka sayısı)					İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (internet sohbet)
	Kullanılan uygulama ve içeriklerin ekran okuyucu programlar tarafından okunabilmesi	"Mouse" 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	
Haziran 2012	8	16	7	1	0	4
Haziran 2013	11	16	11	4	0	6

* Uygulanması olan banka sayısını göstermektedir.

İİ

Bilgi gönderen bankalar

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Anadolubank A.Ş.
- 4 Bank Mellat
- 5 Burgan Bank A.Ş.
- 6 Citibank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Deutsche Bank A.Ş.
- 9 Finans Bank A.Ş.
- 10 Habib Bank Limited
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Odea Bank A.Ş.
- 14 Şekerbank T.A.Ş.
- 15 Tekstil Bankası A.Ş.
- 16 Turkish Bank A.Ş.
- 17 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- 24 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

Engelli Vatandaşlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri İstatistikleri ile ilgili Hazırlama Kılavuzu*

* Anket formunun doldurulması sırasında aşağıdaki kriterler dikkate alınarak, yalnızca bu kriterler uyan adettler doldurulmalıdır.

1. Engellilere Hizmet Veren ATM Sayısı

Ortopedik engelliler için:

1. ATM klavye yüksekliği 90-95 santimetre civarında 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 yapılabilmelidir.
3. ATM'de yapılan işlemler klavye (pinpad) kullanılarak da yapılabilmelidir.

2. 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.

3. 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.

4. Banka müşterisi olan engelli sayısı

Bankanız engelli müşterileri takip edebiliyorsa, bankanızda kayıtlı engelli müşteri adedi

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.