

T.C.
HAZİNE VE MALİYE BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/34247 6K 19

Sayı :Z-19809844-610-4459748
Konu :7/34247 Esas Sayılı Soru Önergesi

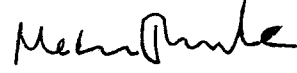
25/12/2025

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 07/10/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04- 1712094 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ekinde alınan Muş Milletvekili Sayın Sümeyye BOZ'a ait yazılı soru önergesine ilişkin olarak, Bakanlığımız tarafından hazırlanan cevap metni ektedir.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.



Mehmet ŞİMŞEK
Bakan

Ek: Önerge Cevabı

7/34247 Esas Sayılı Soru Önergesine İlişkin Olarak Hazine ve Maliye Bakanlığı Cevap Metni

Sayın Sümeyye BOZ, öncelikle şahsıma yönelik olarak Bakanlığımıza sunduğunuz yazılı soru önergeniz için teşekkür ederim.

Bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesine ilişkin usul ve esaslar Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik (Erişilebilirlik Yönetmeliği) ile belirlenmiştir. Erişilebilirlik Yönetmeliğinin “Bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler” başlıklı 4’üncü maddesinde, bankanın hizmet ve ürünlerini planlarken engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri dikkate alması; hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunarak, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmesi; personelinin engelli müşterilere yardımcı olmasını sağlayarak, müşterilerle doğrudan etkileşim halinde olan personeline engelli müşterilerle iletişim hususunda eğitim vermesi; sunduğu bankacılık hizmetlerine yönelik erişim, kullanım ve güvenlik ile ilgili hususlarda engelli müşterilerini bilgilendirirken, bilgilendirmede müşterinin engel durumu dikkate alması gerektiği düzenlenmektedir.

Ayrıca, gelişen teknoloji ve ihtiyaçlar dikkate alınarak bankalar tarafından yeni müşteri kazanımında kullanılacak uzaktan kimlik tespiti yöntemleri ve müşteri kimliğinin tespit edilmesini müteakip sunulacak bankacılık hizmetlerine yönelik olarak mesafeli olsun olmasın bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı üzerinden yazılı şeklin yerine geçecek şekilde ya da mesafeli olarak sözleşme ilişkisinin kurulmasına yönelik usul ve esaslar 01/05/2021 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik (Uzaktan Kimlik Tespiti Yönetmeliği) ile belirlenmiştir. Uzaktan Kimlik Tespiti Yönetmeliğinin 4’üncü maddesinde, uzaktan kimlik tespiti süreci başlatılmadan önce uyulması gereken genel ilkeler yer almakta olup, anılan maddenin dördüncü fıkrasında uzaktan kimlik tespiti işleminin kritik bir işlem olarak değerlendirildiği, sürecin kişi tarafından başlatılması, bilgi teknolojileri tarafından uygulanan kontroller ile devam ettirilmesi ve müşteri temsilcisi tarafından yapılacak onaylama ve ek kontroller ile tamamlanmasının sağlanması gerektiği, müşteri temsilcisi tarafından yapılan kontrollerde işlemin riskli bulunması halinde işlemin sonlandırılabilceği hüküm altına alınmıştır. Söz konusu hüküm de dikkate alınarak engelli kişilere ilişkin süreci netleştirmek için oluşturulan dokuzuncu ve onuncu fıkrada engelli kişiler için uzaktan kimlik tespit sürecinin Erişilebilirlik Yönetmeliğinin 4’üncü maddesine uygun şekilde tasarlanması

gerektiği ve engelli kişilerin uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında ihtiyaç olması durumunda üçüncü bir kişiden yardım alabileceği; müşteri temsilcisinin, yardımda bulunacak üçüncü kişinin ve bu kişinin sunacağı kendi kimlik belgesinin n ve arka yüzünü gösteren fotoğraflar ve/veya ekran görüntülerini oluşturması gerektiği hüküm altına alınmıştır. Mezkr hükümlerden uzaktan kimlik tespit süreci başlamadan engelli kişinin yardım alacağı üçüncü kişinin kimliğinin belirlenmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Bu kapsamda, soru önergesinde yer alan konuya ilişkin olarak 19/09/2025 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (BDDK) e-şikyet kanalı aracılığıyla iletilmiş olan başvuru, BDDK tarafından derhal incelemeye alınarak e-şikyet kanalı aracılığıyla T.O.M Katılım Bankası A.ř.'ye (Banka) yönlendirilmiş; başvuruda belirtilen hususların tetkiki ile ilgiliye gerekli cevabın verilmesi ve konu hakkında yapılan işlemlere ilişkin olarak sistem üzerinden BDDK'ya ayrıntılı bilgi iletilmesi istenmiştir. Bankaca iletilen bilgi ve belgelerden müştekinin başvurusuna konu hesap açılışı talebinin, başvurunun BDDK'ya ulaştığı tarih itibarıyla Bankaca yerine getirilmiş olduğu ve kişinin talebinin karşılandığı anlaşılarak, Bankanın anılan sistem üzerinden müştekiye cevap vermesi sağlanmıştır.

Diğer taraftan, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili diğer mevzuatta öngörülen görev, yetki ve sorumluluklar kapsamında; BDDK'nın denetim ve gözetim yetkisi altındaki kuruluşlar hakkında anılan mevzuat hükümleri çerçevesinde denetim faaliyetleri düzenli olarak yürütülmektedir.