



**Tebliğ No : 1022**  
**Tarih : 21 Aralık 2017**

## **Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik Kapsamında ATM İşlemleri Menü Sırası ve Sesli Menü İfadeleri Standardı Hakkında Mesleki Tanzim Kararı**

Resmi Gazete'nin 18 Haziran 2016 tarih ve 29746 sayılı nüshasında T.C. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik yayımlanmıştır. Yönetmeliğin "Görme engelli müşterilerin erişimi" başlıklı 7 nci maddesinin 7 nci fıkrasında yer alan "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." hükmü yer almaktadır.

Anılan hüküm kapsamında üyelerimizin katkılarıyla yapılan çalışma Birliğimiz Yönetim Kurulu'nun 12 Aralık 2017 tarihli toplantısında görüşülmüş, Birlik Statüsünün 4 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (s) bendi ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Birliklerin görev ve yetkileri" başlıklı 80 inci maddesi ile "Organlar ve statü" başlıklı 81 inci maddesinin ikinci fıkrası çerçevesinde, aşağıda belirtilen mesleki tanzim kararı alınmıştır.

### **ATM İşlemleri**

**Madde 1** - Bankaların kendi kartları ile kendi ATM'lerinde, Yönetmelikle öngörülen işlemlerin tamamı yapılabilecek ve bankaların kendi kartları ile diğer bankaların ATM'lerinde bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borç sorgulama ve kredi kartı borç ödeme işlemleri Yönetmelikte öngörüldüğü şekilde yapılabilecektir. Verilen hizmetlerle ilgili müşterilerin farklı hizmet kanalları yoluyla bilgilendirilmesi bankaların inisiyatifine bırakılmıştır.

### **İş Akışları**

**Madde 2** - Bankalar tarafından asgari olarak verilmesi öngörülen hizmetlerin menüde sıralanması ve seçeneklerin seslendirilmesine ait iş akışına aşağıda yer verilmiştir.

1. Kulaklık ATM'ye takılır. Kulaklık girişi ATM üzerinde kabartmalı işaret ile gösterilir.
2. Ekran, kulaklık takıldığında otomatik olarak karartılır veya maskelenir, otomatik olarak karartılmasının veya maskelenmesinin mümkün olmadığı hallerde kullanıcıya sesle bilgi verilerek, ekranın 5 tuşuna basılmak suretiyle karartılabileceği veya maskelenebileceği bilgisi verilir.
3. Banka tarafından müşteriye aşağıdaki karşılama mesajı verilir.

*"ABC Bankası .... nolu ATM'sine/bankamatikine/Paramatikine/... hoş geldiniz. Ses seviyesini kulaklık girişinin üst tarafındaki butonla artırabilir veya azaltabilirsiniz. Ekranınız karartılmıştır / 5 tuşuna basarak ekranı karartabilirsiniz /5 tuşuna basarak bilgilerinizi maskeleyebilirsiniz. İşlemlerinizi esnasında kulaklığınızı çıkartmanız durumunda kartınız iade edilecektir. Kart yuvası ekranın sağ tarafındadır."*

ATM cihazının özelliklerine bağlı olarak, cihaz kullanımına yönelik açıklamalarda bankalar arasında küçük farklılıklar olabilecektir.

- 4- *“Detaylı bilgi ve cihaz kullanımı hakkında yardım almak için 8 tuşuna basınız”*  
(Mesaj doğrudan verilebileceği gibi herhangi bir tuşa basılmak suretiyle de verilebilir)

ATM cihazının özelliğine göre işlem tuşları ve kabartma işaretleri değişebilecek olup yardım metinleri bankalar tarafından serbestçe hazırlanacaktır.

5. Kart yerleştirilmeden önce aşağıdaki mesaj verilir.

*“Lütfen kartınızı yerleştiriniz”*

*“Kartınız alınmıştır”*

*“Şifrenizi Bankamız personeli dahil kimseyle paylaşmayınız”*

*“Lütfen şifrenizi giriniz” (Not ONUS kartlarda bu mesaj “Lütfen şifrenizi giriniz ve giriş tuşuna basınız.” olarak verilir.) mesajları verilir.*

Şifre giriş ekranında, bankalar müşterilerine ek mesajlar da verebilirler. Örneğin: *“Günaydın Ad ve Soyad”, “Lütfen şifrenizi giriniz” vb.*

6. **Kartın cinsine bağlı olarak aşağıdaki adımlar izlenir.**

**6.1 ONUS banka kartı işlem seçenekleri aşağıdaki şekilde olacaktır:**

Opsiyonel olarak *“Şifreniz onaylanmıştır”* mesajından sonra işlem seçenekleri aşağıdaki şekilde sunulur.

*bakiye sorgulama için 1*

*para çekme için 2*

*para yatırma için 3*

*kredi kartı işlemleri ve diğer işlemler için 4 (kredi kartı işlemleri bu menünün altına eklenecek ve ONUS kredi kartı 6.2 işlem seçeneklerine uygun seslendirme yapılacaktır.)*

*kartınızı almak için 9/İPTAL*

*menüyü tekrar dinlemek için 0*

*tuşuna basınız.*

İşlemlerin tamamlanmasının ardından kart iade talebini müteakip *“Lütfen kartınızı / paranızı / (talep halinde) fişinizi almayı unutmayınız”* uyarısı sesli olarak verilir.

**Bakiye sorgulama:** Karta bağlı ana hesabın bakiyesi okunur.

Banka, müşterinin diğer hesapları için bakiye sorgulama hizmeti için *“Diğer hesaplarınızın bakiyelerini sorgulamak için 1’e basınız”* mesajı verilir.

Ardından, *“Bakiyeyi tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız”* mesajı verilir.

**Para çekme:** Kartın bağlı olduğu hesaptan para çekme işlem süreci başlatılır.

Müşterinin diğer hesaplarında para çekme hizmet hesap seçenekleri sunulur ve hesapların seçilmesi sağlanır.



Bunun için “*Diğer hesaplarınızdan para çekmek için 1’e basınız*” mesajı verilir.

Çekilmek üzere girilen tutar bilgisi ve hesap bilgisi müşteriye sesli olarak okunur, paranın alınması için bilgi verilir, müşteri onayı alındıktan sonra işlem sonlandırılır, önce kart iade edilir ardından para verilir. Bu işlemler sesli olarak ifade edilir.

Para yatırma: Kartın bağlı olduğu hesaba para yatırma işlem süreci başlatılır.

Müşterinin diğer hesaplarına para yatırma hizmeti hesap seçenekleri sunulur ve hesapların seçilmesi sağlanır.

Bunun için “*Diğer hesaplarınıza para yatırmak için 1’e basınız*” mesajı verilir.

Yatırılan tutar bilgisi ve hesap bilgisi müşteriye sesli olarak okunur, kabul edilmeyen banknotlara ait bilgi ile nihai tutar bilgisi verilir ve müşteri onayı alındıktan sonra işlem sonlandırılır.

Ardından, “*Mesajı tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız*” mesajı verilir.

Diğer işlemler: Kredi kartı işlemleri ile Yönetmelik kapsamı dışında banka tarafından verilen işlem seçenekleri bu bölüm altında sunulur. ONUS kredi kartı işlemleri 6.2 maddede açıklandığı şekliyle işlem seçeneklerine uygun olarak seslendirilecektir.

## **6.2 ONUS kredi kartı işlem seçenekleri aşağıdaki şekilde olacaktır:**

Yapılacak işlemlere ait aşağıdaki seçenekler sunulur.

*kredi kartı borç sorgulama için 1*

*kredi kartı borç ödeme için 2*

*para çekmek için 3*

*mevduat hesabından para çekmek 1*

*nakit avans çekmek için 2*

*hesap işlemleri ve diğer işlemler için 4* (banka kartı işlemleri bu menünün altına eklenecektir, ONUS banka kartı 6.1 işlem seçeneklerine uygun seslendirme yapılacaktır)

*kartınızı almak için 9/İPTAL*

*menüyü tekrar dinlemek için 0*

*tuşuna basınız*

*kartınızı almak için 9/İPTAL*

*menüyü tekrar dinlemek için 0*

İşlemlerin tamamlanmasının ardından kart iade talebini müteakip “Lütfen kartınızı / paranızı / (talep halinde) fişinizi almayı unutmayınız” uyarısı sesli olarak verilir.

Kredi kartı borç sorgulama: Kredi kartının borç bilgileri toplam borç, dönem sonu borcu ve asgari ödeme tutarı kırılımları ile okunur. Kalan hesap özeti borcu, kalan asgari ödeme tutarı, kullanılabilir limit, son ödeme tarihi bilgileri kredi kartı hesap özeti kesilmiş olması halinde okunur.

Banka, müşterinin diğer kredi kartlarının borç bilgilerini sorgulama hizmeti için “*Diğer kredi kartlarınızın borç bilgilerinizi sorgulamak için 1’e basınız*” mesajı verilir.

Ardından, “*Bakiyeyi tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız*” mesajı verilir.

Kredi kartı borç ödeme: Kredi kartına borç ödeme işlem süreci başlatılır.

Banka müşterinin diğer kredi kartlarına borç ödeme hizmeti seçeneklerini sunar ve hesapların seçilmesi sağlanır.

Bunun için “*Diğer kredi kartlarınızın borcunu ödemek için 1’e basınız*” mesajı verilir. Yatırılan/mevduat hesabından aktarılan tutar bilgisi ve borç ödenecek kredi kartı numarasının son dört hanesi müşteriye sesli olarak okunur, müşteri onayı alınarak işlem tamamlanır.

Ardından, “*Mesajı tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız*” mesajı verilir.

Nakit avans çekme: Kredi kartından nakit avans çekme işlem süreci başlatılır.

Banka, müşterinin diğer kredi kartlarından nakit avans çekme hizmet veriyorsa hesap seçenekleri sunulur ve kredi kartlarının seçilmesi sağlanır. Bunun için “*Diğer kredi kartlarınızdan nakit avans çekmek için 1’e basınız*” mesajı verilir.

Çekilecek tutar ve alınacak komisyonlar ve masraflar hakkında müşteriye bilgi verilir, müşteri onayı alındıktan sonra işlem sonlandırılır, önce kart iade edilir ardından para verilir. Bu işlemler sesli olarak ifade edilir.

Diğer işlemler: Banka kartı işlemleri ile Yönetmelik kapsamı dışında banka tarafından verilen işlem seçenekleri bu bölüm altında sunulur. ONUS banka kartı işlemleri 6.1 maddede açıklandığı şekliyle işlem seçeneklerine uygun olarak seslendirilecektir.

### **6.3 NOT- ONUS banka kartı işlem seçenekleri aşağıdaki şekilde olacaktır:**

Yapılacak işlemlere ait aşağıdaki seçenekler sunulur.

*bakiye sorgulama için 1*

*para çekme için 2*

*para yatırma için 3*

*kredi kartı işlemleri ve diğer işlemler için 4 (kredi kartı işlemleri bu menünün altına eklenecektir, nakit avans işlemi hariç NOT ONUS kredi kartı 6.4 işlem seçeneklerine uygun seslendirme yapılacaktır)*

*kartınızı almak için 9/İPTAL*

*menüyü tekrar dinlemek için 0*

*tuşuna basınız.*

İşlemlerin tamamlanmasının ardından kart iade talebini müteakip “Lütfen kartınızı / paranızı / (talep halinde) fişinizi almayı unutmayınız” uyarısı sesli olarak verilir.

**Bakiye sorgulama:** Karta bağlı ana hesabın bakiyesi okunur. İşlem sırasında bu işlemten dolayı herhangi bir masraf veya komisyon alınmayacağı bilgisi verilir.

Ardından, “Bakiyeyi tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız” mesajı verilir.

**Para çekme:** Kartın bağlı olduğu hesaptan para çekme işlem süreci başlatılır.

Çekilmek üzere girilen tutar sesli olarak okunur, müşteri onayı alındıktan sonra işlem sonlandırılır, önce kart iade edilir ardından para verilir. Bu işlemler sesli olarak ifade edilir.

**Para yatırma:** Kartın bağlı olduğu hesaba para yatırma işlem süreci başlatılır. İşlem sırasında, yatırılan tutar ve bu işlemten dolayı herhangi bir masraf veya komisyon alınmayacağı bilgisi verilir.

Ardından, “Mesajı tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız” mesajı verilir.

#### **6.4 NOT-ONUS kredi kartı işlem seçenekleri aşağıdaki şekilde olacaktır:**

Yapılacak işlemlere ait aşağıdaki seçenekler sunulur.

*kredi kartı borç sorgulama için 1*

*kredi kartı borç ödeme için 2*

*para çekmek için 3*

*mevduat hesabından para çekmek 1*

*nakit avans çekmek için 2*

*hesap işlemleri ve diğer işlemler için 4* (banka kartı işlemleri bu menünün altına eklenecektir, NOT ONUS banka kartı 6.3 işlem seçeneklerine uygun seslendirme yapılacaktır)

*kartınızı almak için 9/İPTAL*

*menüyü tekrar dinlemek için 0*

*tuşuna basınız*

İşlemlerin tamamlanmasının ardından kart iade talebini müteakip “Lütfen kartınızı / paranızı / (talep halinde) fişinizi almayı unutmayınız” uyarısı sesli olarak verilir.

**Kredi kartı borç sorgulama:** Kredi kartının, kalan hesap özeti borcu, kalan asgari ödeme tutarı, son ödeme tarihi bilgileri okunur İşlem sırasında bu işlemten dolayı herhangi bir masraf veya komisyon alınmayacağı bilgisi verilir.



Ardından, “Bakiyeyi tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız” mesajı verilir.

Kredi kartı borç ödeme: Kredi kartına borç ödeme işlem süreci başlatılır. İşlem sırasında bu işlem nedeniyle herhangi bir masraf veya komisyon alınmayacağı bilgisi verilir. Yatırılan tutar bilgisi ve kredi kartının son dört hanesi müşteriye sesli olarak okunur, onayı alınarak işlem tamamlanır.

Ardından, “Mesajı tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız” mesajı verilir.

Nakit avans çekme: Kredi kartından nakit avans çekme işlem süreci başlatılır. Çekilecek tutar ve alınacak komisyon ve masraflar hakkında müşteriye bilgi verilir, müşteri onayı alındıktan sonra işlem tamamlanır.

Ardından, “Mesajı tekrar dinlemek için 0’a, ana menüye dönmek için 8’e, kartı iade almak için 9/İPTAL tuşuna basınız” mesajı verilir.

### **Diğer Hususlar**

**Madde 3** - Para çekme ve nakit avans işlemleri hariç diğer tüm işlemlerde 8 seçeneği ile ana menüye dönüş sağlanacaktır. Not-ONUS işlemlerinde para alınmadan önce kart verildiğinden bu seçenek diğer işlemler için kullanılacaktır.

### **Yürürlük**

**Madde 4** - İşbu mesleki tanzim kararı 1 Ocak 2018 tarihinde yürürlüğe girer.

Tebliğ olunur.