



ENGELLİ VATANDAŞLARIN BANKACILIK HİZMETLERİNE ERİŞİMİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ İÇİN YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bankacılık hizmetlerinden her müşterinin hak temelli yararlanabilmesi, engelli vatandaşların erişimine ve kullanımına daha uygun hale getirilmesi amacıyla Türkiye Bankalar Birliği (TBB) koordinasyonunda çeşitli çalışmalar sürdürülmektedir. Mevcut düzenlemeler göz önünde bulundurularak, bankalar tarafından engelli vatandaşlar tarafından veya ilgili dernekler aracılığıyla iletilen taleplerin karşılanması amacıyla ortak çalışmalar yapılmaktadır.



1 2 3 4 5

Engelli vatandaşlardan gelen talepler TBB tarafından titizlikle değerlendirilmekte, banka temsilcileri ile ilgili tarafların bir araya getirildiği toplantılar organize edilerek ihtiyaçlara uygun çözümler üretilmektedir.

Bankalar tarafından hizmet ve ürün planlanırken, mevcut düzenlemeler ile birlikte engelli müşterilerin gereksinimleri dikkate alınmaktadır.

Banka sistemlerinde "engellilik" tanımları yapılarak, engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine ulaşmalarına imkan sağlanmıştır. Bu imkandan yararlanılabilmemesini teminen vatandaşların engel durumları hakkında bankalara bilgi vererek banka sistemlerinde müşteri profilinin oluşturulmasına katkı sağlamaları önem taşımaktadır.

Hizmetlerde standartların oluşturulması ve kamuoyunun bilgilendirilmesi çalışmaları TBB koordinasyonunda yürütülmektedir.

Erişilebilirlikle ilgili hizmetlerin kullanımı ve güvenliği ile ilgili bilgilendirme duyuruları düzenli olarak yayınlanmaktadır.

İŞİTME ENGELLİ MÜŞTERİLERE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR

- TBB ve bankalar tarafından işitme engelli müşterilerde daha etkin iletişim kurulabilmesi amacıyla bankaların çalışanlarına yönelik işaret dili eğitimi verilmektedir.
- Bazı bankalar tarafından işitme engellilerin kayıp, çalıntı kart işlemleri ve diğer konularda uzaktan destek alabilmesi amacıyla canlı ve görüntülü destek uygulamaları devreye alınmıştır.
- İşitme engellilere verilen banka kartları ile birlikte gönderilen ilk şifre ATM üzerinden kart şifresini belirlemek için kullanılmaktadır.
- Banka şubelerinde işitme engellilere yönelik işaret dili ile hizmet verilmesi konusunda bankalar tarafından yürütülen çalışmalar TBB tarafından takip edilmektedir. Talep olması durumunda şubeden video konferans aracılığıyla iletişim merkezine bağlanarak işaret dili bilen müşteri temsilcileri aracılığıyla işaret dili ile hizmet verilebilmektedir.

GÖRME ENGELLİ MÜŞTERİLERE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR

- Görme engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerde, ekranda gösterilen uyarılar, yönergeler, müşterinin girdilerine ilişkin istenilen onay, hata mesajları gibi bilgilerin sağlanmasına yönelik sesli menü fonksiyonları eklenmiştir.
- ATM'lerde sesli menü, kulaklık girişi veya telefon ahizesi gibi bütünsel anlamda erişilebilir bir teknoloji ile sunulmaktadır.
- İşlem öncesinde ya da işlemin herhangi bir aşamasında ATM ekranını kapalı konuma getirme seçeneği sunulmaktadır.
- ATM'lerde sesli menü kapsamında, bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri yapılmaktadır.
- Kulaklık ile sunulan sesli menü, kulaklığın takılması ile otomatik olarak başlamakta ve çıkarılması ile otomatik olarak sonlanmaktadır.
- ATM'lerde sesli menünün tekrarlama özelliği bulunmakta ve ses yüksekliği müşteri tarafından ayarlanabilmektedir.
- Sesli menü için kullanılan ifadeler ve menü sırası, tüm bankalarda standart olarak verilmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmaların koordinasyonu TBB tarafından yürütülmüştür.
- ATM'lere erişim için zemin üzerinde yönlendirmeye yarayan, çevredeki uygulamalarla bütünleştirilmiş, hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri kullanılmaktadır.
- Bir kısım banka tarafından bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşme, hesap özeti, PIN, parola gibi müşteriye iletilen bilgi ve dokümanlar, talep halinde, gerekli güvenlik sağlanarak görme engelli müşterilere Braille alfabesi, sesli bilgilendirme, gibi farklı biçimlerde sunulabilmektedir.
- Görme engelli müşteriler, bankacılık hizmetlerine ilişkin sözleşmelerle ilgili bilgi edinme ve inceleme haklarını kullanmaları akabinde sözleşmeye imza atmaktadır. Bu kapsamda, kişinin talebi olmaksızın, engelli müşterilere yönelik farklı bir uygulamaya gidilmemektedir.
- Okuma yazma bilen görme engellilerin hesap açma, para çekme/yatırma, kredi veya kredi kartı başvurusu gibi işlemleri sırasında yanlarında tanık bulundurmada işlem yapabilecekleri ve aynı şekilde sözleşmelere tanık imzası alınmamasına imkan sağlanması için TBB tarafından bankalara duyuru yapılmıştır.

ORTOPEDİK ENGELLİ MÜŞTERİLERE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR

- ATM'lerin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirilmesi için çalışmalar yapılmıştır.
- Tekertekeleli sandalye ile ATM'ye ulaşmak ve geri dönmek için ATM önünde yeterli manevra alanı bırakılmakta, ATM klavyesine erişebilmek için ATM yüksekliği standartlara uygun bir şekilde ayarlanmakta, ATM önünde basamak veya kot farkı varsa, ATM'ye ulaşım için uygun bir rampa veya uygun diğer bir düzenleme oluşturulmaktadır.
- Her banka, engelli müşterilerinin sayı, adres ve durumları ile diğer bankaların ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerinin konumlarını da dikkate alarak, ATM hizmeti sunduğu yerleri bölgelere ayırarak her bir bölgedeki ATM cihazlarından en az bir tanesini ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirmiştir.
- Banka, hizmet sunduğu her 100 ATM'den asgari iki tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirmiştir.
- Bankalar, ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'lerini TBB ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından yürütülen koordinasyon çerçevesinde farklı illerde konumlandırmaktadır.
- Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'ler, TBB, Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve bankalar tarafından internet sayfaları ve varsa mobil uygulamalar vasıtasıyla adres ve ulaşım detayları ile birlikte duyurulmaktadır.

ENGELLİLERE SUNULAN HİZMETLERİN İSTATİSTİKLERİ

25

Haziran 2021 itibarıyla engellilere bankacılık hizmetleri sunan banka sayısı

- Ortopedik ve görme engellilere hizmet veren ATM'lere erişimi kolaylaştırmak üzere TBB internet sitesinde bir harita (https://www.tbb.org.tr/app/harita.aspx?sube_tipi=6) yayınlanmaktadır. Aynı sayfada şubelerin sorgulandığı sayfaya yönlendirme yapılmaktadır. Haritalarda, tanımlanmış kriterlere göre ATM ve şube adresleri sorgulanabilmektedir.

Haziran 2021 itibarıyla engellilere hizmet kalemleri

	Ortopedik Engelliler	Görme Engelliler
ATM Sayısı	4.979	31.836
Şube Sayısı	5.808	6.485
POS Sayısı	1.423.220	2.749.852

- Haziran 2021 itibarıyla banka müşterisi olan ortopedik engelli sayısı 10 bin 330 kişidir. Görme engelli müşteri sayısı 3 bin 222, işitme engelli müşteri sayısı ise yaklaşık 8 bin kişidir.

- Aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren ATM sayısı yaklaşık 5 bin, şube sayısı yaklaşık 6 bin, POS sayısı 1 milyon 423 bin 220 adettir. Görme engellilere hizmet veren ATM sayısı yaklaşık 32 bin, şube sayısı 6 bin 485, POS sayısı ise yaklaşık 2 milyon 750 olmuştur.
- İşitme engellilere; uzaktan erişim yoluyla yardım/destek hizmetleri veren banka sayısı Haziran 2021 itibarıyla 18 bankadır.

İNTERNET VE MOBİL BANKACILIK HİZMETLERİ VE UYGULAMALARI

22

Kullanılan uygulama ve içerikleri ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı

23

"Mouse" ve/veya "tab" kullandıran banka sayısı

24

"SMS" ile gönderilen tek kullanımlık şifreleri, ekran okuyucu programlar tarafından okutabilen banka sayısı

18

Mobil bankacılık uygulamaları ses çevirici uygulamalara uygun olan banka sayısı

6

Yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtımlar yapan banka sayısı

10

İnternet şubesi içinde işitme engellilerin anında yardım alabilecekleri çevrimiçi yazışma uygulaması (uygun sohbet) sunan banka sayısı

Engelli vatandaşların bankacılık hizmetlerine erişimlerin iyileştirilmesine, engelli müşterilerin bankacılık hizmet ve ürünlerini kullanımlarında karşılaştıkları sorunların en aza indirilmesine yönelik çalışmalar, vatandaşların, müşterilerin, ilgili kurum ve kuruluşların, bankalarla işbirliği içinde sürdürülecektir.

