



Türkiye Bankalar Birliği Başkanı Çakar: “Engelleri birlikte aştığımız bir gelecek için çalışıyoruz”

Basın Bülteni

2 Aralık 2021

Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu Başkanı Alpaslan Çakar engelli banka müşterilerinin bankacılık hizmetlerine erişimi konusunda sektör tarafından yapılan çalışmaları değerlendirdi.

Alpaslan Çakar engellilerin bankacılık hizmetlerine erişebilmesi ve kullanabilmesi amacıyla sektörde Türkiye Bankalar Birliği (TBB) koordinasyonunda çalışmalar yapıldığını belirtti.

TBB çatısı altında bu konuya odaklanmış bir çalışma grubu ve görevlendirilmiş bir bölüm bulunduğunu belirten Çakar, “banka temsilcileri bu çalışma grubunda, engelli vatandaşlar ve ilgili derneklerden bize ulaştırılan talepleri titizlikle değerlendirerek çözümler üretilmesi hususunda ortak çalışmalar yapıyoruz” dedi.

Çakar, müşteriler tarafından bankaların sistemlerine tanımlanan engeller kapsamında yapılanları anlattı: “Çalışmalarımızın ana odağında üç temel engelli grubu yer alıyor: İşitme, görme ve ortopedik engelliler. Bankalar da hizmet ve ürünleri planlarken, özel gereksinimleri dikkate alıyor. Engelli müşterilerin sunulan hizmetlerden faydalanabilmesi için engel durumları hakkında bankalara bilgi verilmesi ve banka sistemlerinde profil oluşturulması önem taşıyor.”

İşitme engelli müşteriler özelinde daha etkin iletişim kurulabilmesi amacıyla bankaların çalışanlarına yönelik işaret dili eğitimi verildiğini aktaran Çakar; bazı bankaların işitme engellilerin kayıp, çalıntı kart işlemleri ve diğer konularda uzaktan destek alabilmesi amacıyla canlı ve görüntülü destek uygulamaları bulunduğunu aktardı. Alınan talep doğrultusunda işitme engelliler için banka kartı şifre belirleme işleminin telefon yerine artık ATM’lerden yapılabildiğini belirtti. Çakar ayrıca şubelerden video konferans aracılığıyla iletişim merkezine bağlanarak işaret dili bilen müşteri temsilcileri aracılığıyla işaret dili ile de hizmet alınabildiğini söyledi.

Çakar, “görme engelliler için ATM’lerin çevrelerinde kabartmalı zemin yönlendirmeleri yapılıyor. ATM ekranlarına uyarılar, yönergeler, müşterinin girdilerine ilişkin istenilen onay, hata mesajları gibi bilgilerin sağlanmasına yönelik sesli menü fonksiyonları eklendi. ATM’lerin birçoğunda sesli menü, kulaklık girişi veya telefon ahizesi bulunuyor. Kullanıcı isterse işlemini ATM ekranını kapalı konuma getirme seçeneğiyle yapabiliyor. Böylece çevresindekiler işlemlerini takip edemiyor” şeklinde konuştu.

Çakar ayrıca hizmet sözleşmelerinin, hesap özeti, PIN, parola gibi müşteriye iletilen dokümanların, görme engelli müşterilere Braille alfabesi, sesli bilgilendirme, gibi farklı biçimlerde sunulduğunu belirtti. Yakın dönemde okuma yazma bilen görme engellilerin şubeden hesap açma, para çekme/yatırma, kredi veya kredi kartı başvurusu gibi işlemleri sırasında ve sözleşme imzalarken yanlarında tanık bulundurmadan işlem yapabilmelerinin sağlandığını aktardı.

Ortopedik engelli müşteriler için, tekerlekli sandalye kullanan müşterilerin ihtiyaçları göz önünde tutularak, ATM önlerinde sandalyelerine manevra yaptırabilecekleri alanlar bırakıldığına değinen Çakar, ATM klavyeleri erişilebilmesi için belirlenen standartlarda, yüksekliklerde ayarlandığı, ATM önünde basamak veya kot farkı varsa, ATM'ye ulaşım için uygun bir rampa veya uygun diğer bir düzenleme oluşturulduğunu aktardı.

Çakar, "bankalar, her 100 ATM'sinden asgari iki tanesini ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirdi" şeklinde konuştu.

Türkiye Bankalar Birliği'nin www.tbb.org.tr adresli internet sayfasında ortopedik ve görme engellilere hizmet veren ATM ve şubelerin belirtildiği bir harita uygulamasının da hizmete sunulduğunu hatırlanan Çakar; haritalarda, tanımlanmış kriterlere göre ATM ve şube adreslerinin sorgulanabildiği bilgisini paylaştı.

Çakar: "engellilere sunulan hizmetlere ilişkin sayısal istatistikleri de tutuyor ve düzenli olarak Birliğin internet sitesinde yayımlıyoruz. Bu istatistiklere göre Haziran 2021 itibarıyla banka sistemlerinde kayıtlı ortopedik engelli banka müşterisi sayısı 10 bin 330, görme engelli müşteri sayısı 3 bin 222, işitme engelli müşteri sayısı ise yaklaşık 8 bin kişidir.

TBB Yönetim Kurulu Başkanı Çakar, aynı dönem için ortopedik engellilere hizmet veren ATM sayısının yaklaşık 5 bin, şube sayısının yaklaşık 6 bin, POS sayısının 1 milyon 423 bin 220 adet olduğunu ifade etti. Görme engellilere hizmet veren ATM sayısının yaklaşık 32 bin, şube sayısının 6 bin 485, POS sayısının ise yaklaşık 2 milyon 750 olduğunu aktardı.

Çakar sözlerini, "engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine erişimlerinin iyileştirilmesine, hizmet ve ürünleri kullanırken karşılaştıkları sorunların en aza indirilmesine yönelik çalışmaları konunun tüm taraflarıyla işbirliği içinde sürdürmeye devam edeceğiz" diyerek sonlandırdı.

Türkiye Bankalar Birliği koordinasyonunda engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerine erişiminin iyileştirilmesi için yapılan çalışmalar hakkında detaylı bilgiye infografik bülten çalışmasından ulaşabilirsiniz:

https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/8803/engelsiz_calismalar.pdf