

# FİNANS GÜNDEMİ

## BANKACILIKTA DEĞİŞİM GEREKLİLİĞİ

Düzenleyici gereklilikler bankacılıkta oyunun kurallarını değiştirecek.

## ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI İÇİN YENİ DÖNEM

BDDK'ya başvuru yapılmasına ve lisans alınmasına ilişkin süreç devam ediyor.

## ENGELSİZ BANKACILIK

BDDK'nın "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik Taslağı", 2016'da yürürlüğe girecek.

## TEKNOLOJİDE YENİ EĞİLİMLER

Küresel olarak mobil teknolojiler, tüketici pazarlarına etki edecek en önemli teknoloji olacak.

## BS FORMU KAOSU

Finans sektöründe "Form Bs" karışıklığı ve yaşananlar...

## UFRS 9 NE GETİRİYOR?

UFRS 9 Finansal Araçlar Standardı'nın getirdiği yenilikleri araştırdık...



# BANKACILIKTA DEĞİŞİM GEREKLİLİĞİ

**Yapısal reform, davranış, yönetim ve “Basel 4”ün** muhtemel oluşumu hususlarını içerecek şekilde ortaya çıkan düzenleyici gereklilikler, oyunun kurallarını değiştirici nitelikte. Bankacılık sektöründeki mevcut iş modellerinin neredeyse tamamının uygulamadan kaldırılması gerekecek. Bu durumda kaybedenlerin olması olası. Kazananlar, gerekli değişimlerle yüzleşen ve bu değişimleri uygulamak konusunda acımasız davrananlar olacak.



**Orhan Akova**

Denetim, Şirket Ortağı

**E:** oakova@kpmg.com

**T:** +90 216 681 90 12

**M:** +90 533 281 27 74



**Esma Kabak**

Denetim, Direktör

**E:** ekabak@kpmg.com

**T:** +90 (216) 6819072

**M:** +90 533 2910414

**D**üzenleyici reform gündemi, acımasız bir şekilde ilerlemeye devam ediyor. Düzenleyici girişimlerin, “yüksek önem arz etme” durumu yatışacak gibi görünmemekle birlikte özellikle Avrupa’da bankacılık sektörünü kökten değişime uğratmaya devam edecek.

Düzenleme dalgası, bankaların çoğunu altından kalkamayacağı şekilde vuruyor. Bu gidişat, mali kriz sona ermeden önce daha çok kayıp verileceği ihtimalini de beraberinde getiriyor. Müşterilerin, yatırımcıların ve düzenleyicilerin taleplerini karşılayarak bu fırtınanın önünde seyreden bankalar başarılı olacak.

Bankaların önünde duran ve bu yazının odak noktasını oluşturan ilk engel, sermaye, likidite, iyileşme ve çözüm planlamasına ilişkin mevcut ve ileriye dönük düzenleyici gerekliliklerin karşılanmasıdır. Basel 3 uygulamasına odaklanan bankalar, kaldıraç oranı, risk ağırlıklı varlıklar ve stres testine ilişkin daha sert gerekliliklerin bir sonucu olarak Basel 3’ün Basel 4’e potansiyel dönüşümüyle birlikte ortaya çıkacak büyük göremiyor.

Avrupa Merkez Bankası, Avrupa Bankalar Birliği’ndeki büyük bankalara ilişkin daha fazla sermaye eksikliği tespitine yol açabilecek kapsamlı değerlendirme yürütüyor. Çözüm planlaması, bankaların teminat gösterilebilir uzun vadeli borç ihraç etmesini gerektirecek ve fonlama maliyetlerini artıracak. Tüm bu hususlar, daha düşük kaldıraç veya sermaye artışı anlamına geliyor.

Bu yazıda, bankaları strateji, iş ve işletim modeli, yönetim ve kültürlerini değiştirmeye zorlayan düzenleyici ve diğer baskıların bir birleşimini sunan 4 alana değineceğiz. Mutlaka bunların banka müşterileri üzerinde de kayda değer etkileri olacak.

## YAPISAL DEĞİŞİM

Düzenleyici gereklilikler, küresel kuruluşların bölgesel olarak veya ayrı ayrı yönetilen daha küçük ölçekli

## Bankaların yönetim ve risk yönetimini büyük oranda iyileştirmesi gerekiyor.

iştiraklere bölünmesi hususunu da içeren kökten bir yapısal değişikliği mecbur kılacak. Halihazırda birçok banka, tüzel kişilik yapısını gözden geçirmeye, bilançosunu küçültmeye ve yeniden yapılandırmaya başladı. "Basel 4" etkileriyle birleştiğinde bu durum, iş yapma maliyetini çarpıcı şekilde artıracak.

Sayırsız düzenleme, uyum, sermaye, likidite, fonlama, vergi ve yönetim hususlarını ele almak, karmaşık ve çok yönlü bir sorun. Bankalar, ayrıca operasyonel karmaşıklıkları da göz önünde bulundurmalı. Genellikle uygulama aşamasına kadar dikkate alınmayan bu karmaşıklıklar, çok sayıda seçeneği imkansız kılabilir ya da maliyet veya harcanan zamanı artırarak bu seçeneklerin uygulanamaz hale gelmesini sağlayabilir.

### DAVRANIŞ, PİYASALAR VE KÜLTÜR

Geçmişte birçok bankacılık uygulaması, müşterinin ihtiyaçlarına en uygun ürünü satmak yerine yalnızca satış yapma isteğine odaklanan "ürün öne çıkarma" (product push) stratejisine dayalıydı. Bu durum, geçtiğimiz yıllarda perakende bankacılıkta müşterileri yanlış yönlendirerek satışlar yapılmasına, kurumsal bankacılıkta ise piyasanın büyük ölçüde ve yaygın olarak suistimal edilmesine neden oldu.

İtibar açısından bakıldığında bu durum, bankacılık sektörü için bir felaket oldu. Finansal olarak bakıldı- →

## BANKALAR BİRDEN ÇOK

## BASKIYA KARŞILIK VERMELİ

### MÜŞTERİLER

- Daha az ve daha pahalı ürünler
- Daha fazla şeffaflık, daha az esneklik
- İsteddiği veya ihtiyacı olan ürünlerin değil düzenleyicinin izin verdiği ürünlerin sunulması

### YATIRIMCILAR

- Yeterli kazancı sağlamadan daha fazla sermaye koymayacaklar
- Risk azalırsa daha düşük bir kazancı kabul etmeye hazırlar
- Borç üzerindeki faiz oranının teminat tehdidini yansıtmaması gerekecek

### DÜZENLEYİCİLER

- Düzenleyici talepleri, sermaye maliyetini artırmaktadır
- Bankalara, sermaye piyasalarına ve gölge bankacılığa olan güvensizlik
- Kişisel sorumluluk ve gelişmiş risk yönetiminin önemi

### MÜŞTERİLERİMİZ

Tam anlamıyla müşteri merkezli olmak

Ürün öne çıkarma konseptini, müşterinin menfaatlerine hizmet etme kültürüyle değiştirmek

### BANKALARA YÖNELİK ZORLUKLAR

Sermaye maliyetinin üzerinde öz sermaye kârına sahip olmak

Strateji, iş modeli ve maliyet azaltımı yoluyla yeni sermaye ihracını kolaylaştırmak

Batmasına izin verilmeyecek kadar büyük ("too big to fail") riskini hafifletecek sermaye, likidite ve çözüm sunma gerekliliklerini karşılamak

Özellikle kültürel değişimle tekrar güven kazanmak

YATIRIMCILAR

DÜZENLEYİCİLER



ğında ise bu soruna belirli yetki alanlarında odaklanıldı. Ancak neresinden bakılırsa bakılsın tablo can sıkıcı.

P perakende bankalar, müşteri merkezli olmayı istiyor. Ancak eski sistemler, bankacılık kültürü ve sektördeki atalet göz önünde bulundurulduğunda bunu ulaşması zor bir hedef olarak görüyorlar. Kurumsal bankalar ise birçok iş kolu için müşterilerin sözleşmenin tarafı olarak veya tecrübeli yatırımcılar olarak geçmiş yaklaşımları dikkate alındığında müşteri merkezli olmanın getirdiği gerekliliklerle mücadele ediyor.

Avrupa'daki denetleyici kurumlar, bankaların davranışlarında köklü değişimler yapmasını bekliyor. Düzenleyici çıta, yalnızca elde edilecek sonuçlar açısından değil aynı zamanda davranış riskinin banka için ne anlama geldiğine ve stratejinin temelini nasıl oluşturduğuna ilişkin anlaşılır açıklamalarla yönetim, kontrol ve anahtar göstergelerin üst yönetimden ürün tasarımı, üretim ve dağıtım aşamasına kadar açık bir şekilde nasıl yorumlanacağı ve uygulanacağına ilişkin hususlar açısından da yükseltildi.

Organizasyonu yatırımcıların, müşterilerin ve düzenleyicilerin ihtiyaç ve gerekliliklerini karşılayacak şekilde yeniden şekillendirmek, yalnızca bankaların DNA,

kültür ve değerlerinde yapılacak köklü değişikliklerle mümkün. Bu, birçok bankanın değişim programlarına yansıtılır. Ancak bu tür bir değişimi gerçekleştirmek, ana operasyonların düzenlenmesinden bile daha zor.

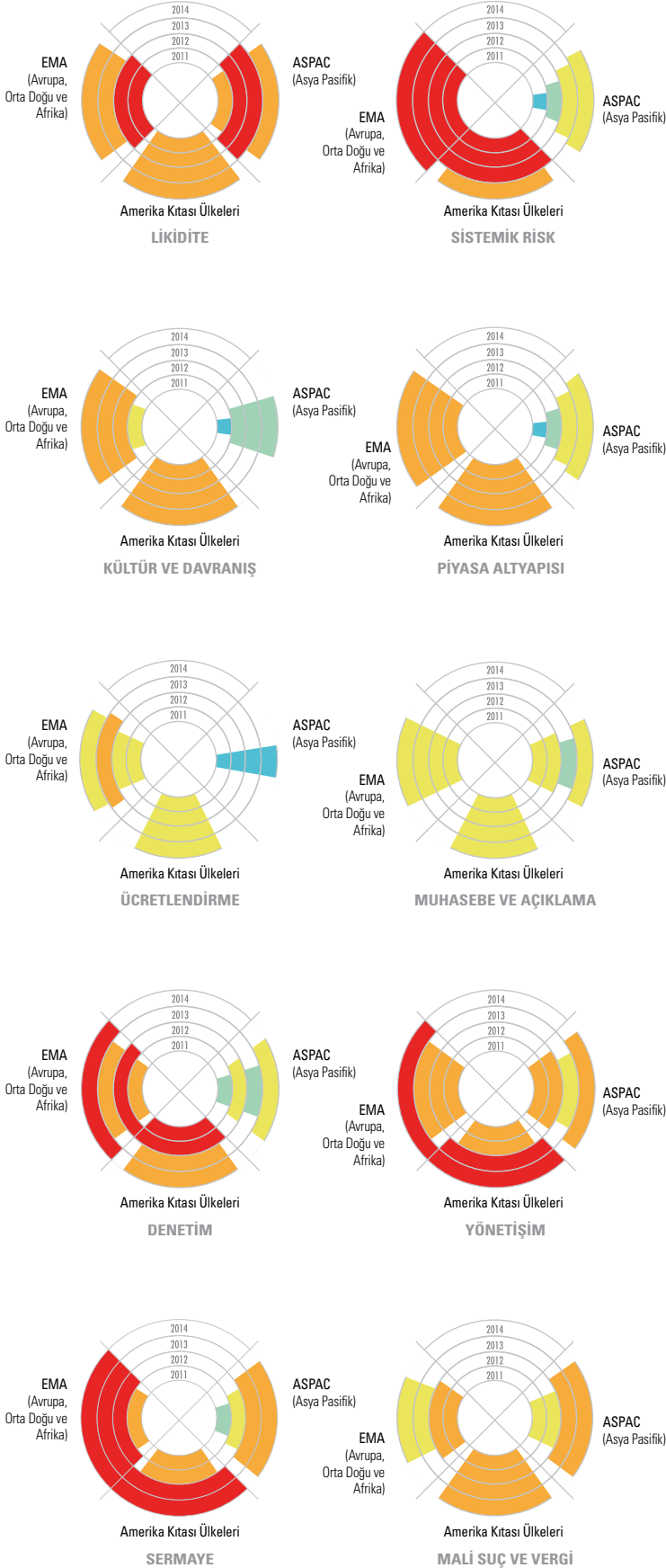
Bu değişimin, banka kültüründe baştan aşağı yapılacak büyük bir dönüşümle desteklenmesi önemli. Bu da politikaları, işe alım uygulamalarını, teşvik yapılarını, değerleri entegre etmeyi ve artık kabul edilebilir olmayan davranışların sonuçlarını göstermeyi içerir. Bu, yönetim kadrosunun karşı karşıya olduğu büyük bir zorluk. Birçok banka için tüm paydaşları memnun etmek yalnızca kökten değişimle mümkün olacakken pek azı bu konuda tam bir çözüme sahip.

#### VERİ VE RAPORLAMA

Bankalar, veri yönetimi kapsamında 3 büyük zorlukla karşılaşılıyor. Bankaların müşterileriyle daha yakın ilişkiler kurabilmesi için doğru verileri elde etmesi ve kullanması gerekiyor. Bankalar, raporlama ve açıklamalara ilişkin düzenleyicilerin ve diğer kurumların geniş kapsamlı ve sürekli artan taleplerini karşılamalı. Bunun yanı sıra bankaların, ilgili riskleri etkin bir şekilde anlamalarını, bir araya getirmelerini, çözümlenmelerini ve yönet-

**Organizasyonu yeniden şekillendirmek ancak bankaların DNA, kültür ve değerlerinde yapılacak değişikliklerle mümkün.**

## DÜZENLEYİCİ BASKIYA MARUZ KALAN ALANLAR



## GELİŞEN DÜZENLEYİCİ GÜNDEM

Düzenleyici baskı endeksimiz, genel olarak bir yıl öncesine göre kısmen daha yüksek. 6,5 yıllık mali kriz döneminde, bankalar üzerindeki genel düzenleyici baskı, pek az hafifleme belirtisi gösteriyor. Düzenleyici reformların ilk dalgasının uygulamaya alınması, kaldırılacak yapısal ayrışma ve yerleştirilmiş denetim gibi gelişmeye devam eden yeni düzenleyici girişimlerle aynı zamana denk geliyor.

Bazı alanlarda baskı, uygulamanın devam etmekte olduğu 2013 yılından beri hafif bir azalma gösterdi:

- **Likidite** – Likidite yeterli oranındaki hafiflemeleri ve bankalar tarafından gerçekleştirilen bilanço düzenlemelerini yansıtır.
- **Sistemik risk** – ABD ve diğer bazı ülkelerde uygulanan kurtarma ve çözüm planlamasına ilişkin ilerlemeyi yansıtır.
- **Ücretlendirme** – Bankaların düzenleyici kısıtlamalara yönelik tepkilerine ilişkin olumsuz öngörülerin asılsız çıkması durumunda söz konusu olur.
- **Piyasa altyapısı** – Türev ürünlere ilişkin takas, alım satım ve raporlama gereksinimlerinin düzenlenme aşamasında olması durumunda söz konusu olur.

Diğer yandan aşağıdaki hususları içeren yeni düzenleyici girişim akımı, bankalar üzerindeki baskıyı artırdı:

- **Sermaye** – Daha yüksek kaldırılacak oranıyla bankaların kredi ve piyasa riski ağırlıklandırılmalarına dair daha sıkı bir yaklaşımın birleşiminden ortaya çıkan "Basel 4" beklentisi
- **Sistemik risk** – Liikenen önerilerini uygulamak üzere AB teklifleri kapsamında yapısal bir ayrışma beklentisi
- **Denetim** – Dünya genelinde denetleyicilerin giderek artan yoğunluktaki yaklaşımı ve denetim sorumluluklarının Avrupa Bankalar Birliği'nden Avrupa Merkez Bankası'na kayması
- **Yönetişim** – Risk yönetimine yönelik FSB (Finansal İstikrar Kurulu) ve Basel Komitesi girişim serisiyle veri raporlamasına ilişkin yeni ve kapsamlı gereklilikler
- **Kültür ve davranış** – Özellikle büyük bankaların kültürlerini ve davranış tarzlarını iyileştirmelerine ilişkin artan bir baskıyla karşılaşması.

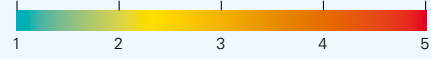
Bölgesel olarak son 4 yıl boyunca görülen en net eğilim sermaye, sistemik risk, piyasa altyapısı ve denetim yoğunluğu gibi alanlara yüklenmiş düzenleyici gereklilikler nedeniyle Asya Pasifik bölgesindeki bankalar üzerinde en düşük seviyeden başlayarak istikrarlı biçimde artan bir baskı olmasıdır. Diğer yandan Asya Pasifik bölgesindeki baskılar genel olarak Amerika kıtası ülkeleri ve EMA bölgesine göre daha düşük olmaya devam ediyor.

# DÜZENLEYİCİ BASKI ENDEKSİ

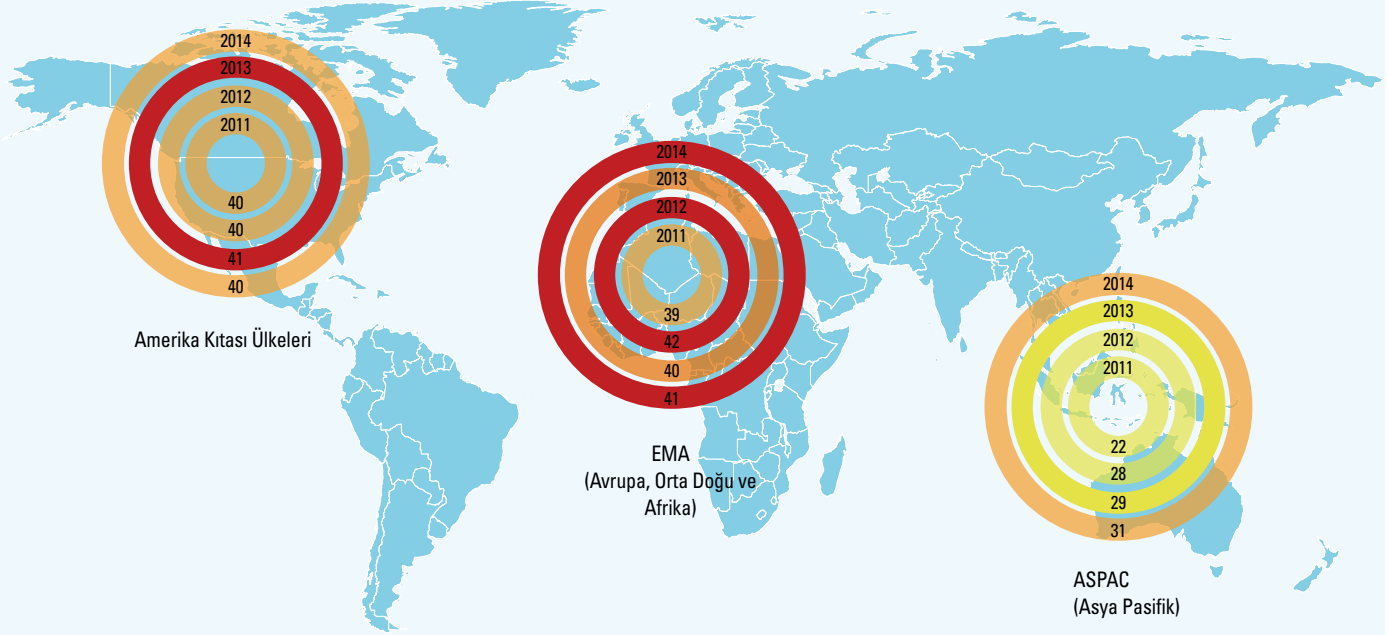
## DÜZENLEYİCİ DEĞİŞİM -

## BÖLGESEL FARKLILIKLAR

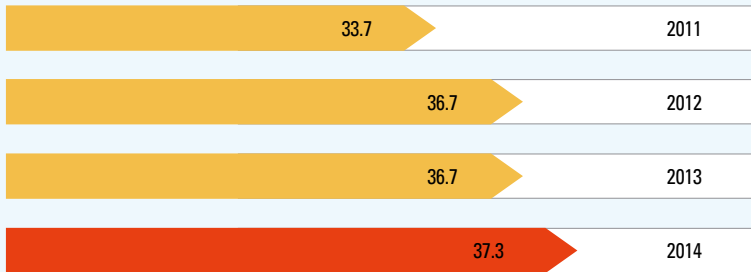
Temel gösterge



Düşük Düzenleyici Baskı → Yüksek Düzenleyici Baskı



## KÜRESEL BASKI ARTMAYA DEVAM EDİYOR



### NOT

Bölgesel rakamlar, düzenleyici baskının mevcut olduğu on bağımsız alan kapsamındaki her bir bölgenin puanlarının toplamıdır. Küresel baskı endeksi, her bir bölgenin puanlarının (ağırlıksız) toplamının üçte birinden elde edilir.

melerini sağlayacak doğru verilere, sistemlere ve bilgi teknolojileri mimarisine sahip olmadığına ilişkin denetleyicilerin şüphelerine karşılık verebilmesi gerekiyor.

Bankalar aynı zamanda, çok sayıda verinin süresiz olarak mevcut bulunduğu bir ortamda geçmişe yönelik soruşturmaların etkisini, birbiriyle çelişen ulusal yasaları, veri gizliliği ve siber suça ilişkin yeni ve öngörülemez riskleri ele almalıdır.

Bu zorlukların üstesinden gelmenin anahtarı, veri analizi yetkinliklerini artırmak, veri yönetimine ilişkin hakları, rolleri ve sorumlulukları net bir şekilde anlamak (muhafaza etmek ve yeterli duruma getirmek dahil) temel veri kalitesi sorunlarının üstesinden gelmeye yönelik anlaşılır bir plan yapmak ve yapılandırılmamış

verilerin daha fazla paylaşılması, yeniden kullanılması ve daha iyi ele alınmasıyla esnek teknoloji çözümlerini uygulamaktır.

## YÖNETİŞİM VE RİSK

Mali krizle yukarıda belirtilen sorunlar ve zorluklar, bankaların yönetim ve risk yönetimini büyük oranda iyileştirmesi gerektiğini işaret ediyor. Bu hususta şimdiden çalışmalara başlandı. Ancak daha yapılması gereken çok şey var. Bankalar, iş stratejisi, risk iştahı, risk kültürü ve yönetim hususlarıyla mücadele ettiği sürece, gelişen analitik teknolojilerin yanı sıra yalnızca temel ve kritik sistemlerdeki önemli yatırımların sağlayacağı kökten ve farklı düzeyde yönetim bilgisine ihtiyaç duyacak ●

**KPMG**

*cutting through complexity*

*KPMG Eđitim Merkezi*  
**Eđitim Katalođumuz**  
*Yenilendi!*

[kpmg.com.tr](http://kpmg.com.tr)

# ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI İÇİN YENİ DÖNEM

Ödeme kuruluşları ve elektronik para kuruluşlarının faaliyetleri kapsamında BDDK'ya başvuru yapılması ve lisans alınmasına ilişkin süreç devam ediyor. İlgili kuruluşlar BDDK tarafından yayımlanan mevzuata uyum konusunda çalışmalarını tamamlayarak, BDDK'ya faaliyet izni için başvuru yapmaya hazırlanıyor.



**Ehtiram Ismayilov**

Bilgi Sistemleri Risk Yönetimi,  
Kıdemli Müdür

**E:** eismayilov@kpmg.com

**T:** +90 216 681 91 61

**M:** +90 533 294 61 13

**B**ilindiği üzere, ödeme ve elektronik para kuruluşlarının lisanslanması ve denetlenmesi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) yetki ve sorumluluğuna bırakıldı. Yayımlanan mevzuat doğrultusunda ödeme kuruluşlarıyla elektronik para kuruluşlarının anonim şirket şeklinde kurulmaları, bu kuruluşlara ilişkin lisanslama, faaliyet ve denetim gibi alanların düzenlenerek BDDK'dan gerekli izinleri almadan faaliyet göstermesi yasaklanıyor.

Hali hazırda ödeme kuruluşu ve elektronik para kuruluşu olarak faaliyetine devam eden şirketler yayımlanan mevzuat doğrultusunda uyumlu hale gelebilmek ve faaliyet izni başvurusunda bulunmak üzere çalışmalarını hızlandırdı. Mevzuat doğrultusunda bu şirketlerin faaliyetlerine devam edebilmekle birlikte, en geç 2015 yılı Haziran ayı sonuna kadar BDDK'ya faaliyet izni başvurusunda bulunması ve süreci başlatması gerekiyor.

Diğer taraftan, yayımlanan mevzuat doğrultusunda, ödeme kuruluşu ve elektronik para kuruluşu olarak faaliyet göstermeyen ve bu işe girmek isteyen kurumlar

için faaliyet izni başvurusu yapmadan ve ilgili lisanslama sürecinden geçmeden faaliyet gösterilebilmesi söz konusu değil. İlgili kurumların BDDK tarafından yayımlanan yönetmelik ve tebliğ doğrultusunda anonim şirket kurmaları ve şirket organizasyonu ile ilgili süreç, altyapı ve insan kaynağını tesis etmeleri bekleniyor.

## DOĞRU SONUÇ ÖNEMLİ

Ağırlıklı olarak son aylarda, şirketler öncelikli olarak elektronik para kuruluşu veya ödeme kuruluşu olup olmadıklarına ilişkin değerlendirme yapmak ve mevzuatı bu gözle incelemek üzere çeşitli platformlarda çalışmalar gerçekleştirdi. Yapılan çalışmalar sonucu varılan karar doğrultusunda mevzuata uyum ve faaliyet izni başvurusu gerçekleştirileceğinden, mevzuat kapsamına girilip girilmediği noktasında doğru sonuca varılması önem arz ediyor. Bu nedenle, yayımlanan mevzuat doğrultusunda şirketler kendilerini ödeme kuruluşu veya elektronik para kuruluşu olarak konumlandırmakta güçlük çekiyor ise ve iş modelleri noktasında





## ŞİRKETLERE ÖNERİLER

Faaliyet izni alınması noktasında gereksinimlerin karşılanması ve sürecin daha etkin ve verimli gerçekleştirilebilmesi amacıyla şirketlere aşağıdaki şekilde bir yaklaşım önermekteyiz.

- Öncelikli olarak, şirketin mevzuat kapsamında ödeme kuruluşu veya elektronik para kuruluşu olup olmadığı ve iş modeli konusunda tereddütleri mevcut ise BDDK ile bilgi paylaşımı yapılması ve görüş alınması gerekmektedir.
- Yapılan değerlendirme sonucu, şirketin mevzuat kapsamında yer aldığı ve iş modelinin uygunluğu belirlendikten sonra, mevzuat doğrultusunda eksiklikler belirlenmeli ve eksikliklerin giderilmesi için yol haritası oluşturulmalıdır.
- İlgili eksiklikler tamamlandıktan ve tasarlanan yapı ve kontroller işletilmeye çalışıldıktan sonra BDDK tarafından yetkilendirilmiş denetim şirketlerinden birisi tarafından gerçekleştirilen inceleme sonucu yerinde inceleme raporunun hazırlanması gerekmektedir.
- Yukarıdaki bütün çalışmalar tamamlandıktan sonra başvuru dosyası içeriği de kontrol edilerek izin başvurusu için BDDK'ya sevkini gerçekleştirilmesi daha uygun olacaktır.

## Mevzuat doğrultusunda şu anda faaliyet gösteren ödeme ve

**elektronik para kuruluşlarının** en geç Haziran 2015 sonuna kadar BDDK'ya faaliyet izni başvurusunda bulunması ve süreci başlatması gerekiyor.

mevzuat doğrultusunda soru işaretleri varsa, faaliyet izni konusunda tek yetkili merci olan BDDK'ya sözlü ve yazılı bilgilendirme yapılması ve görüş alınarak ilerlenmesi daha uygun olacaktır. BDDK tarafından bu tarz yapılan sözlü ve yazılı başvurulara olumlu yaklaşıldığı ve şirketlere yol gösterici nitelikte geri bildirimlerde bulunulduğu örnekler mevcuttur.

### YERİNDE İNCELEME RAPORU

Hem mevcut durumda ödeme kuruluşu ve elektronik para kuruluşu olarak faaliyet gösteren şirketler hem de yeni kurulan ve faaliyet izni almak isteyen firmalar için en önemli aşamalardan ve başvuru için gereksi-

nimlerden birisi BDDK tarafından yetkilendirilmiş olan denetim şirketleri tarafından yapılacak denetim ve temin edilecek yerinde inceleme raporudur. Yerinde inceleme raporu içeriğine ilişkin BDDK tarafından genelge yayımlandı. Genelge doğrultusunda BDDK tarafından yetkilendirilmiş denetim şirketleri tarafından gerçekleştirilecek denetimlerin aynı formatta olması ve faaliyet izni başvurusunda bulunacak şirketlerin durumunun benzer kriterler doğrultusunda ve karşılaştırılabilir şekilde değerlendirilebilmesi amaçlanıyor. Yerinde inceleme raporu kapsamında bağımsız denetçi tarafından şirket altyapısı ve işleyişiyle ilgili görüş belirlenmesi de gerekiyor ●

# ENGELSİZ BANKACILIK

**BDDK tarafından hazırlanan "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik Taslağı", 1 Ocak 2016'da yürürlüğe girecek. Taslak, engelli müşterilerin şube ve şube dışı kanallardan güvenli ve rahat yararlanabilmesi için bankacılık hizmetlerinde yapılması gereken düzenlemeleri kapsıyor. Bu doğrultuda yaklaşık 11 bin şube, 2,5 milyona yakın POS cihazı ve 44 bini aşkın ATM cihazının taslağa uygun duruma getirilmesi gerekiyor.**



**Servet Gözel**

Bilgi Sistemleri Risk  
Yönetimi, Kıdemli Müdür

E: servetgozel@kpmg.com  
T: +90 216 681 91 76  
M: +90 530 940 50 95

**F**inansal özgürlük ve toplum içerisindeki eşitlik, engelli bireylerin yaşamında çok önemli bir role sahip. Özellikle engelli bireylerin, toplum içerisinde başka bireylere bağımlı olmadan günlük hayatlarını sürdürebilmesi ve sosyal hayatlarında ihtiyaç duydukları hizmetlere engelsiz olarak erişebilmesi önem taşıyor. Engelli vatandaşların ihtiyaç duyduğu finansal hizmetlerden daha rahat, güvenli ve engelsiz yararlanabilmesi amacıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından yeni bir çalışma yürütülüyor. Söz konusu çalışma kapsamında BDDK tarafından "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik Taslağı", 5 Haziran 2014 tarihli ve 5886 sayılı kararla yayımlandı ve kamuoyu görüşüne açıldı. Yönetmelik taslağının Resmi Gazete'de yayımlanması sonrasında bankaların, mevcut yapı, faaliyet ve sistemlerini 1 Ocak 2016 tarihine kadar bu yönetmelik taslağında yer alan hükümlere uygun hale getirmesi gerekiyor.

Yönetmelik taslağı içeriğinde engelli müşterilerin şube ve şube dışı kanallardan güvenli ve rahat yararlanabilmesi için bankacılık hizmetlerinde yapılması gereken düzenlemeler yer alıyor.

Yayımlanan taslağın 4. maddesi uyarınca bankaların hizmetlerini ve ürünlerini planlarken engelli müşterilerin de gereksinimlerini göz önünde bulundurması ve bankacılık hizmeti sunulan alanların erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi gerekiyor.

Yönetmelik taslağı içerisinde farklı engellere sahip müşterilerin banka ve kredi kartları, ATM cihazları, şubeler, POS cihazları, internet bankacılığı ve çağrı merkezleri gibi bankacılık hizmetlerine daha güvenli ve kolay erişim sağlayabilmelerine ilişkin yapılması gereken düzenlemeler ve gereklilikler ayrı başlıklar halinde yer alıyor.

## **BANKA VE KREDİ KARTINDAKİ DÜZENLEMELER**

- Engelli müşteriler için engel durumuna ilişkin bilginin, müşteri talebine istinaden kartta tutulması



gerekecek. Söz konusu bilginin farklı bankalara ait ATM ve POS cihazlarında da kullanılabilmesi için gerekli düzenlemeler yapılacak. Engelin çeşidine göre ATM ve POS cihazı kullanımını kolaylaştırıcı yardımcı işlevler otomatik olarak etkinleştirilecek.

- Engel durumuna ilişkin bilginin yer aldığı kartlarla bankanın riskli olarak belirlediği kartlı işlemlerin gerçekleştirilmesi durumunda işleme ilişkin müşteriye kısa mesaj veya e-mail gibi bir yöntemle bilgilendirme yapılacaktır.
- Görme engelli müşterinin kartla ödeme yapması gerektiğinde, ödenecek tutar bilgisi müşteriye okuyucu programlar ile okunabilecek şekilde kısa mesaj ile iletilecek. Ayrıca kart engelli müşterinin doğru yönü ayırt edebileceği şekilde tasarlanacak.

## **ATM CİHAZLARINDAKİ DÜZENLEMELER**

- Engel durumuna ilişkin bilginin yer aldığı kartlarla asgari olarak bakiye sorgulama, para çekme, kredi kartı borç sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri için farklı bankalara ait ATM'leri herhangi bir ek masraf ve ücrete tabi olmaksızın kullanılacak. Söz konusu işlemlerden doğan masraflara ilişkin mahsuplaşma sosyal sorumluluk ilkesi kapsamında bankalar arasında gerçekleştirilecek.
- Bankalar, engelli müşterilerin ATM'yi kullanırken kullandıkları kişisel veya kritik bilgilerin gizliliğini sağlayacak tedbirler alacak. Ekranı vücuduyla kapatamayacak durumda olan müşteriler için işlem süresince ATM ekranını kapalı duruma getirme seçeneği sunulacak.



- ATM ekranlarının çevresel faktörler neticesinde olumsuz etkilenebilmesi için gerekli olan asgari ekran özellikleri uygun şekilde seçilecek. ATM ve çevresinin yeterli miktarda aydınlatılması sağlanacak.
- Bankalar engelli müşterilerin sayı, adres ve durumlarını değerlendirerek ATM hizmeti sunduğu her bölgedeki ATM cihazlarından en az bir tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olarak temin edecek. Ayrıca ATM hizmeti sunulan iller için her ilde asgari olarak bir ATM'nin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olarak tesis edecek.
- Aynı bankaya ait üç veya daha fazla ATM'nin yakın çevrede bulunması durumunda bunlardan bir tanesi ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun tesis edilecek.
- Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun ATM'ler, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve bankalar tarafından internet sayfaları ve varsa mobil uygulamalar vasıtasıyla adres ve ulaşım detaylarıyla birlikte duyurulacak.
- Ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olan ATM'ye tekerlekli sandalyenin yanaşabilmesi ve tekerlekli sandalyeden klavyeye erişilebilmesi için gerekli erişilebilirlik standartlarına uyulacak.
- Görme engelli müşteriler için ATM ekranlarında gösterilen uyarılar, yönergeler, onaylar ve hata mesajları gibi bilgilerin müşteriye iletilmesi için sesli menü fonksiyonları bulunacak. Söz konusu sesli menü hizmetinin kulaklık veya telefon ahizesi ile mahremiyeti sağlanacak. Ayrıca makbuz üretilmesi

## 11 BİN ŞUBENİN DEĞİŞİMDEN GEÇMESİ GEREKİYOR

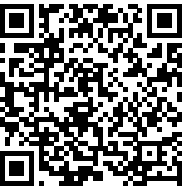
- **RAPOR HAZIRLANDI** Engelli vatandaşlara verilen bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla ve hizmetlerin verilmesinde bir rehber olarak değerlendirilmek üzere Türkiye Bankalar Birliği, Ağustos 2011'de bankalara yönelik tavsiyeleri içeren bir rapor hazırlayarak bankalarla paylaştı. Ayrıca 2012 yılında benzer bir çalışma tekrarlanarak karşılaştırmalı bir rapor sunuldu.
- **HİZMETLER YETERSİZ** Söz konusu rapora göre 2012 yılında işitme engelli müşterilere uzaktan destek hizmeti veren banka sayısı 5 olarak görülüyor. Ayrıca ortopedik engelli müşterilere hizmet veren şube ve ATM sayısı 3 binin altında. Aynı rapor içerisinde yer alan verilere göre 2012 yılında yeni ürün/kampanya tanıtımında engellilere yönelik özel tanıtım yapan bir banka bulunmuyor.
- **UYUM SÜRECİ** Türkiye Bankalar Birliği'nin ve Bankalararası Kart Merkezi'nin sitesinde yer alan bilgilere göre yurtiçinde bulunan yaklaşık 11 bin şube, 2,5 milyona yakın POS cihazı ve 44 bini aşkın ATM cihazının söz konusu yönetmelik taslağına uygun duruma getirilmesi gerekiyor.

gereken durumlarda, makbuz üzerinde yer alan hesap bilgileri ve hata mesajı gibi önemli bilgiler de müşteriye sesli olarak sunulacak.

- Görme engelli müşteriler için tesis edilecek sesli menü kapsamında asgari olarak bakiye sorgulama, para çekme ve kredi kartı işlemleri bulunacak.
- Sesli menünün başlatılmasına ilişkin Braille alfabesi ile hazırlanmış yönergeler ATM'nin kolaylıkla ulaşılabilecek bir kısmında bulunacak.

### ŞUBELER, POS CİHAZLARI, İNTERNET BANKACILIĞI VE ÇAĞRI MERKEZLERİNDEKİ DÜZENLEMELER

- Şubeler ve hizmetler, engelli müşterilerin şubeden sunulan tüm hizmetlere bir başka kişinin yardımı olmadan erişebilmesini sağlayacak şekilde tasarlanacak ve şubelerdeki hizmetlerde engelli müşterilerin öncelikli olarak yararlanması sağlanacak.
- POS cihazlarının kontrol tuşlarının telefon standartlarına uygun şekilde konumlandırılması ve tuşların bazılarında kullanım kolaylığı sağlamak amacıyla kabartma benzeri işaretlerin kullanılması sağlanacak. Ayrıca POS ekranlarının ışık, karanlık gibi faktörler sonucu görüntü kalitesinin düşmesini önlemeye yönelik minimum ekran özelliklere sahip olarak seçilecek.
- Görme engelli müşteriler için internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartlarına uygun olması sağlanacak ve kısa mesajla gönderilen tek kullanımlık şifrelerin gerekli güvenlik önlemleri sağlanarak ekran okuyucu programıyla uyumlu olması sağlanacak.
- İşitme engelli müşterilere parola alma, değiştirme gibi işlemler çağrı merkezi haricinde bir yöntemle de sunulacak, söz konusu müşterilerin anında yardım alabilecekleri ve kayıp/çalıntı bildirimini yapabilecekleri güvenli bir çevrimiçi yazışma kanalı tesis edilecek ●



**KPMG Gündem**'in  
diğer sayılarını  
okudunuz mu?

Bu dökümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Sürekli güncel ve doğru bilgi sunumuna özen gösterilmesine karşın bu bilgiler her zaman her durumda doğru olmayabilir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dökümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative bir İsviçre kuruluşudur. KPMG bağımsız şirketler ağıının üye firmaları KPMG International Cooperative'e bağlıdır. KPMG International Cooperative müşterilerine herhangi bir hizmet sunmamaktadır. Hiç bir üye firmanın KPMG International Cooperative'e veya bir başka üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı yada bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur.

© 2014 Akis Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Türkiye'de basılmıştır.