



Bankacılık Hizmetlerinde Engelsiz Dönem

Bankacılık hizmetlerinde engelli bireylere kolaylık sağlanması ve engelli müşterilerin de eşit düzeyde hizmet alabilmesi adına, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından bankaların uyması gereken kuralların yer aldığı, 18/06/2016 tarihli ve 29746 sayılı "Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik" yayımlanmıştır.

2018

kpmg.com.tr

LEONARDO®

Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik

Engelli bireylerin, toplum içerisinde başka bireylere bağımlı olmadan günlük hayatlarını sürdürebilmesi ve sosyal hayatlarında ihtiyaç duydukları hizmetlere engelsiz olarak erişebilmesi büyük önem taşımaktadır. Bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğine

dair usul ve esasların yer aldığı yönetmelik ile birlikte BDDK; ATM cihazları, şubeler, banka ve kredi kartları, POS cihazları, internet bankacılığı ve çağrı merkezleri üzerinden verilen hizmetlerin erişilebilirliğini düzenlemeyi amaçlıyor.



- Hizmet veren her 100 ATM'den en az iki tanesinin ortopedik engelli müşterilerin kullanımına uygun olması sağlanmalıdır.
- Tekerlekli sandalye ile ATM'ye ulaşmak ve manevra yapmak için yeterli alanın bulunması, ATM yüksekliğinin tekerlekli sandalyeye uygun olması, klavye yüksekliğinin ATM'ye yanaşabilmek için yeterli olması gerekiyor.



- ATM'lerde sesli menü kapsamında, bakiye sorgulama, para çekme, para yatırma, kredi kartı borcu sorgulama ve kredi kartı borcu ödeme işlemleri bulunmalıdır.
- Banka internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartlarına uyumlu olmasını, SMS ile gönderilen tek kullanımlık şifrenin güvenli bir şekilde ekran okuyucu program tarafından okunabilmesini sağlar.



- Parola alma, değiştirme gibi işlemler çağrı merkezi haricinde bir metot ile müşteriye sunulmalıdır.
- İşitme engelli müşterilerin yardım alabilecekleri ve kayıp/çalıntı kart bildirimi yapabilecekleri, internet üzerinden güvenli bir yazışma ortamı veya görüntülü uzaktan tercüman hizmeti sunulmalıdır.



- Yüzde 40 engelli olduğuna ilişkin belgesi olan kişiler bankaya belgelerini ibraz ederek, 70 yaş ve üzeri kişiler ise doğrudan, engelli müşterilere sunulan hizmetlerden faydalanabilirler.

KPMG Size Nasıl Yardımcı Olabilir

KPMG olarak geniş sektör bilgisi ve mevzuata uyum alanındaki danışmanlık tecrübemiz ile, yasal gereksinimleri belirleyerek kuruluşunuzun Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliği Yönetmeliği'ne uyumu konusunda sizlere her adımda destek olmaktayız. Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliği Yönetmeliği'ne uyum hizmetlerimiz, Kanun'da belirlenen maddeler çerçevesinde mevcut durum analizi, eksiklikler için yol haritası ve denetim aşamalarını kapsamaktadır.



Kuruluşun Kanun kapsamındaki maddelere uyumluluğu konusunda değerlendirme yapılarak mevcut durum analizi gerçekleştirilir.



Uyumluluk değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan eksiklikler ve tespitler için yol haritası sunulur ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.



Yönetmelik kapsamında yer alan kural ve esaslara uyumun değerlendirildiği bir denetim çalışması gerçekleştirilerek denetim raporu oluşturulur.

İletişim:



Sinem Cantürk

Finansal Hizmetler
Sektörü Lideri,
Bilgi Sistemleri Risk Yönetimi
Bölüm Başkanı,
Şirket Ortağı
scanturk@kpmg.com

Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye
Kurumsal İletişim ve
Pazarlama Bölümü
tr-fmmarkets@kpmg.com

İstanbul

İş Kuleleri Kule 3 Kat 2-9
34330 Levent İstanbul
T : +90 212 316 6000

Ankara

The Paragon İş Merkezi Kızılırmak Mah. Ufuk
Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2 Kat:13
Çukurambar 06550 Ankara
T: +90 312 491 7231

İzmir

Heris Tower, Akdeniz Mah. Şehit Fethi Bey
Cad. No:55 Kat:21 Alsancak 35210 İzmir
T: +90 232 464 2045

kpmg.com.tr

kpmgvergi.com



Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative ("KPMG International") bir İsviçre kuruluşudur. KPMG ağına üye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilere sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir üye firmanın KPMG International'ı veya bir başka üye firmayı, aynı şekilde KPMG International'ın da hiç bir üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

© 2018 KPMG 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. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.