

21.03.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2023/1753
Toplantı Tarihi/Sayısı : 8.2.2024/224
Karar Numarası : 2024/115
Başvuran : M. K.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : 1- Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu
2- Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı
Muhatap Adres : 1- Kavaklıdere Mah. Atatürk Blv. No:191 Çankaya/Ankara
2- Finanskent Mah. Finans Cad. No:40/1 Ümraniye/İstanbul

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, görme engelli başvuranın mobil bankacılık üzerinden uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olma talebinin muhatap Banka tarafından yerine getirilmemesinin ve hissedilebilir yüzey bulunmaması nedeniyle muhatap Banka Şubesinin erişilebilir olmamasının engellilik temelinde ayrımcılık yasası ihlali teşkil ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran başvuru dilekçesinde özetle:

a. Görme engelli bir avukat olduğunu, adli ödemelerde muhatap Banka ile çalışıldığını, bu nedenle 2/4/2023 tarihinde muhatap Bankanın mobil uygulamasını indirdiğini, uzaktan kimlik tanıma sistemiyle muhatap Bankanın müşterisi olmaya çalıştığını, ancak görme engelli olduğu için uzaktan kimlik tanıma sistemiyle müşteri yapılamayacağını söylediğini ve müşteri temsilcisinin işlemi yapmadığını,

b. Uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olamaması üzerine muhatap Bankanın Osmanbey Şubesine gittiğini, bu Şubenin erişilebilir olmadığını, görme engelli olduğu için imza atamayacağı düşüncesiyle görevlinin işlemi geciktirdiğini, iki saatin sonunda Şube yöneticisiyle tartışması üzerine sözleşme akdedebildiğini,

c. Tüm bu uygulamaları Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (BDDK) ilettiğini, Bankanın bekletildiği iddiası dışında tüm iddialarını kabul ettiğini, denetleyici kurum olan BDDK'nın bu uygulamaları incelemesi gerekirken incelenecek bir husus bulunmadığı gerekçesiyle başvurusunu kapattığını, görme engelli olduğu için ayrımcılığa uğradığını iddia etmekte ve muhatap Banka ve BDDK hakkında idari yaptırım uygulanmasını talep etmektedir.

3. Muhatap BDDK'dan alınan yazılı görüşte:

a. Başvuru dilekçesinde yer alan konular ile ilgili başvuranın 2/4/2023,18/4/2023 ve 24/4/2023 tarihlerinde Kuruma benzer içerikli başvurular yaptığı, bu başvuruların muhatap Bankaya ileildiği, muhatap Bankanın cevabına istinaden konu hakkında işlem tesisine gerek kalmadığından bahisle dosyaların kapatıldığı,

b. Başvuranın Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumuna (TIHEK) başvurusu üzerine konunun tekrar Muhatap Bankaya ileildiği ve Banka tarafından cevap verilmesinin sağlandığı belirtilmektedir.

4. Muhatap Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığından alınan yazılı görüşte:

a. Başvuranın 2/4/2023 tarihinde Banka Müşteri İletişim Merkezi ile görüşme yaptığını, görüşme sırasında güvenlik teyidi için T. C. kimlik kartı üzerinde yer alan seri numarasının sorulduğu, başvuranın bu sırada üçüncü kişiden yardım alması üzerine güvenlik nedeniyle görüşmenin sonlandırıldığı ve işlemlerin tamamlanamadığı, başvuranın şubeye yönlendirildiği,

b. Başvuranın 14/4/2023 tarihinde Osmanbey Şubesine müracaat ettiği, engellilere yönelik hesap açma işlemleri hakkında gerekli mevzuat kontrollerinin yapıldığı ve aynı gün mevduat hesabının açıldığı,

c. Görme engelli müşterilerin cihazlarına ekran okuyucu uygulamalar indirerek mobil bankacılık üzerinden işlem yapabildiği, ayrıca Bankanın Blindlook firmasıyla yapmış olduğu entegrasyon sayesinde mobil bankacılık, internet bankacılığı ve internet sitesi sesli simülasyonları oluşturulduğu,

ç. Banka müşterisi olmayanların Bankanın mobil uygulamasını indirerek uzaktan kimlik tanıma sistemi ile şubeye gitmeden müşteri olabildiğini, 25/5/2023 tarihli Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile engelli müşterilere yönelik düzenleme getirildiği, Bankanın görme engelli müşteri adayları için çalışmalarına başladığı, konuya ilişkin Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdinde toplantıların devam ettiği, sesli yönlendirmenin uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olma hizmetinde de kullanılabilmesi için geliştirmelerin devam ettiği,

d. Görme engelli müşteriler için hissedilebilir yüzey ve Braille alfabeli tanıtıcı levha imalatları yapıldığı, Osmanbey Şubesinde de hissedilebilir kılavuz yüzey gibi görme engelli bireyler için erişilebilirliğin sağlanması için çalışmaların devam ettiği ve başvuru sonrasında sürecin hızlandırıldığı ifade edilmektedir.

5. Muhatapların yazılı görüşlerine karşı başvuran tarafından sunulan yazılı görüşte başvuran:

a. Bankanın çevrim içi başvuruyu görme engelli olması nedeniyle kabul etmediğini ve kendisini Şubeye yönlendirdiğini ikrar ettiğini, Şubede 3 saate yakın bekletildiğine ve işlemin yapılması için görevliler ile tartıştığına ilişkin hususlara cevap verilmediğini, Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik uyarınca çalışanlara eğitim verilir verilmemesine dair açıklamada bulunulmadığını,

b. Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS) ve BM Engelli Hakları

Komitesi yorumları gereğince yeni bilişim sistemlerinin tasarlanması sırasında engellilerin düşünülmesi gerektiği, Bankanın uzaktan kimlik tanıma sistemini geliştirirken bunu dikkate almadığı, BDDK'nın ise erişilebilirliğin sağlanması için denetlediği bankaları yönlendirmediğini ve uyardığını,

c. Bankanın tüm şubelerinin erişilebilir olması gerektiğini, ancak Bankanın Osmanbey Şubesinin erişilebilir olmadığını, Şubenin erişilebilir olmaması nedeniyle ayrımcılığa uğradığını, erişilebilirliğin sağlanması için personelin konuya ilişkin eğitim alması gerektiğini,

ç. BDDK'nın Banka ile yaptığı yazışmaları yorumsuz şekilde iletmediğini, konunun dışında kalmaya özen göstermediğini, sadece aracılık rolü üstlenmeye devam ettiğini, ancak BDDK'nın bankacılık sektöründe erişilebilirliği sağlayacak kamu otoritesi olduğunu, konuya ilişkin düzenlemeler yapması ve bankaların bu düzenlemelere uyup uymadıklarını denetlemesi gerektiğini, BDDK'nın kendisinin uğradığı ayrımcılığı soruşturmayarak ve Şubedeki erişilebilirlik sorununa müdahalede bulunmayarak ayrımcılık yasağını ihlal ettiğini iddia etmektedir.

6. Muhatap Bankanın cevabi yazısında belirttiği hususlar çerçevesinde Bankadan görme engelli bireyler için hissedilebilir kılavuz yüzey gibi fiziksel erişilebilirliğin sağlanması ve görme engelli bireylerin dijital bankacılık sistemlerini kullanarak uzaktan müşteri olabilmeleri konusunda yapılan çalışmaların hangi aşamada olduğuna dair ek bilgi ve belge talebinde bulunulmuştur. Muhatap Banka tarafından sunulan yazılı görüşte:

a. Bankanın Osmanbey Şubesinde görme engelli bireyler için hissedilebilir kılavuz yüzey gibi fiziksel erişilebilirliğin sağlandığı, buna ilişkin görüntülerin birer suretinin sunulduğu,

b. VoiceOver ve TalkBack gibi ekran okuyucu uygulamalar ile mobil bankacılık üzerinden uzaktan müşteri olma sürecinde sesli yönlendirmeler ile ilerlenebildiği, ancak uzaktan müşteri edinimi mevzuatında görüntülü görüşme sürecinde engelli müşteri adayları için sürecin nasıl ilerleyeceği yönünde yeknesak bir yapı olmadığı, konu ile ilgili mevzuatın detaylandırılmasının beklenildiği,

c. Mevzuatın detaylandırılmasının ardından uzaktan kimlik tanıma sistemiyle müşteri ediniminde de sesli yönlendirmenin kullanılmasının planlandığı ve konuya ilişkin çalışmalara yönelik takvim oluşturulacağı, konunun TBB'nin de gündeminde olduğu ve Banka ile gerçekleştirilen toplantı tutanağının sunulduğu belirtilmektedir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

7. Anayasa'nın "Kanun önünde eşitlik" başlıklı 10'uncu maddesi şöyledir:

"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. (...)(Ek fıkra: 7/5/2010-5982/1 md.) Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz. Devlet organları ve idare makamları bütün

işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

8. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun “Tanımlar” başlıklı 2’nci maddesinin (e) bendi şöyledir:

“ e) Dolaylı ayrımcılık: Bir gerçek veya tüzel kişinin, görünüşte ayrımcı olmayan her türlü eylem, işlem ve uygulamalar sonucunda, bu Kanunda sayılan ayrımcılık temelleriyle bağlantılı olarak, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanma bakımından nesnel olarak haklılaştırılmayan dezavantajlı bir konuma sokulmasını (...) ifade eder.”

9. 6701 sayılı Kanun'un “Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı” başlıklı 3’üncü maddesi şu şekildedir:

“(1) Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir. (2) Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır. (3) Ayrımcılık yasağının ihlali hâlinde, konuya ilişkin görev ve yetkisi bulunan kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ihlalin sona erdirilmesi, sonuçlarının giderilmesi, tekrarlanmasının önlenmesi, adli ve idari yoldan takibinin sağlanması amacıyla gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. (...)”

10. 6701 sayılı Kanun'un “Ayrımcılık türleri” başlıklı 4’üncü maddesinin birinci fıkrası şöyledir:

“Bu Kanun kapsamına giren ayrımcılık türleri şunlardır: “a) Ayrı tutma. b) Ayrımcılık talimatı verme bu talimatları uygulama. c) Çoklu ayrımcılık. ç) Doğrudan ayrımcılık. d) Dolaylı ayrımcılık. e) İşyerinde yıldırma. f) Makul düzenleme yapmama. g) Taciz. ğ) Varsayılan temele dayalı ayrımcılık.”

11. 6701 sayılı Kanun'un “Ayrımcılık yasağının kapsamı” başlıklı 5’inci maddesi şöyledir:

“(1) Eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen kişi aleyhine ayrımcılık yapamaz. Bu hüküm kamuya açık hizmetlerin sunulduğu alanlar ve binalara erişimi de kapsar.(2) Birinci fıkrada belirtilen hizmetlerin planlanması, sunulması ve denetlenmesinden sorumlu olan kişi ve kurumlar, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlüdür.”

12. Mezkûr Kanun'un “Kurumun görevleri” başlıklı 9’ uncu maddesinin ilgili bölümü şöyledir:

“Kurumun görevleri şunlardır: (...) (g) “ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru

üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek (...)"

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

13. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası "Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir" hükmünü haizdir. Başvuranın dilekçesinden, 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden engellilik temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un aynı maddesinin ikinci fıkrasına göre: "İlgililer, Kuruma başvurmadan önce bu Kanuna aykırı olduğunu iddia ettikleri uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep eder. Bu taleplerin reddedilmesi veya otuz gün içerisinde cevap verilmemesi hâlinde Kuruma başvuru yapılabilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir." Başvuranın başvuru dilekçesindeki iddiaları ile ilgili 2/4/2023, 18/4/2023 ve 24/4/2023 tarihinde BDDK'ya başvuru yaptığı, BDDK'nın konuyu muhatap Bankaya ilettiği ve Bankanın cevabı ile birlikte dosyada yapılacak işlem olmadığından bahisle dosyanın kapatıldığı bilgisini başvurana gönderdiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla başvuranın 6701 sayılı Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrasında aranan ilgili tarafa başvuru şartını yerine getirdiği değerlendirilmektedir. Yapılan inceleme neticesinde başvurunun esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu kanaatine varılmıştır.

14. 6701 sayılı Kanun'a göre engellilik; "fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre şartlarından etkilenmek" olarak tanımlanmıştır. 1/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3'üncü maddesinde engellilik durumu; "bireyin engelliliğini ve engellilikten kaynaklanan özel gereksinimlerini, uluslararası yöntemleri temel alarak belirleyen derecelendirmeler, sınıflandırmalar ve tanılamalar", engelliliğe dayalı ayrımcılık ise; "siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel, medeni veya başka herhangi bir alanda insan hak ve temel özgürlüklerinin tam ve diğerleri ile eşit koşullar altında kullanılması veya bunlardan yararlanılması önünde engelliliğe dayalı olarak gerçekleştirilen her türlü ayırım, dışlama veya kısıtlama" olarak ifade edilmiştir.

15. EHİS'in "Ayrımcılık yapılmaması ve eşitlik" başlıklı 5'inci maddesinde; "Taraş Devletler herkesin hukuk önünde ve karşısında eşit olduğunu ve ayrımcılığa uğramaksızın hukuk tarafından eşit korunma ve hukuktan eşit yararlanma hakkına sahip olduğunu kabul eder. Taraş Devletler engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklar ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alır. Taraş Devletler eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tüm adımları atar. Engellilerin fiili eşitliğini hızlandırmak veya sağlamak için gerekli özel tedbirler işbu Sözleşme amaçları doğrultusunda ayrımcılık olarak nitelendirilmez." ifadeleriyle engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaklanmış, devletlerin bu konudaki yükümlülüğü açıkça düzenlenmiştir.

16. Somut olayda bireysel bir talepten ziyade mobil bankacılık üzerinden uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olma imkânı tanıyan sistemin görme engelli bireylerin kullanımına imkân verecek şekilde geliştirilmediği ve Banka Şubesinde görme engelli bireyler için hissedilebilir kılavuz yüzey gibi fiziksel erişilebilirliğin sağlanmadığı iddia edildiğinden öncelikle erişilebilirliğe ilişkin ilkelerin ortaya koyulması gerekmektedir.

17. 5378 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3'üncü maddesinin (f) bendi göre: "Bu Kanunun uygulanmasında erişilebilirlik, binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını" ifade eder. Keza Kanun'un "Erişilebilirlik" başlıklı 7'nci maddesine göre: "Yapılı çevrede engellilerin erişebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır.(...) Bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olması sağlanır." Bu kapsamda bireylerin, konutlarından eğitim binalarına ve iş yerlerine; açık ve yeşil alanlardan, toplu taşıma araçlarına ve bilgi teknolojilerine kadar tüm alanlara ve tüm hizmetlere erişiyor olması gerekir. Erişilebilirlik kapsamında yapılacak düzenlemeler ile verilen hizmetlerin kimsenin yardımı olmadan ve herhangi bir risk oluşturmadan kullanılması gerekir. Erişilebilirlik kapsamındaki düzenlemelerin herkesi kapsamaması gerekmektedir. Bu halde erişilebilirlik, engelliler için bir zorunluluktur ve toplumun her kesimi için konforlu bir yaşam demektir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Erişilebilirlik Kılavuzu, Ankara, 2020, s. 9).

18. EHİS'in "Erişilebilirlik" başlıklı 9'uncu maddesine göre: " 1. Taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamak ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dâhil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri alacaklardır. Erişim önündeki engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içeren bu tedbirler diğerlerinin yanında, aşağıda belirtilenlere de uygulanır:

(a) Binalar, yollar, ulaşım araçları ve okullar, evler, sağlık tesisleri ve işyerleri dâhil diğer kapalı ve açık tesisler;

(b) Elektronik hizmetler ve acil hizmetler de dâhil olmak üzere bilgi ve iletişim araçları ile diğer hizmetler.

2. Taraf Devletler aşağıdakileri gerçekleştirmek için de uygun tedbirleri alacaklardır:

(a) Kamuya açık veya kamu hizmetine sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve rehber ilkelerin geliştirilmesi, duyurulması ve bunlara ilişkin uygulamaların izlenmesi;

(b) Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel girişimlerin engellilerin ulaşılabilirliğini her açıdan dikkate almalarının sağlanması;

(c) İlgili kişilerin engellilerin karşılaştığı ulaşılabilirlik sorunlarıyla ilgili olarak eğitilmesi;

(d) Kamuya açık binalar ve diğer tesislerde Braille alfabesi ve anlaşılması kolay nitelik taşıyan işaretlemelerin sağlanması;

(e) Kamuya açık binalara ve tesislere erişimi kolaylaştırmak için rehberler, okuyucular ve profesyonel işaret dili tercümanları dahil çeşitli canlı yardımların ve araçların sağlanması;

(f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi;

(g) Engellilerin İnternet dahil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişiminin teşvik edilmesi;

(h) Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması.”

19. EHİS’in “Bağımsız Yaşayabilme ve Topluma Dahil Olma” başlıklı 19’uncu maddesinin ilgili kısmı şöyledir: “İşbu Sözleşmeye Taraf Devletler tüm engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında toplum içinde yaşama hakkına sahip olduğunu kabul eder ve engellilerin bu haktan eksiksiz yararlanabilmeleri ve topluma tam katılımlarını kolaylaştırmak için gerekli tedbirleri etkin bir şekilde alır. Bu çerçevede aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir: (...) (c) Kamusal hizmet ve tesisler engellilere diğer bireylerle eşit şekilde açık olmalı ve onların ihtiyaçlarına yanıt verebilmelidir.”

20. Engelli Hakları Komitesi, 2 No’lu Genel Yorum’da erişilebilirlikle alakalı şu açıklamayı yapmaktadır: “Erişilebilirlik gruplarla ilgilidir, öte yandan makul düzenleme yapma bireylerle ilgilidir. Bu, erişilebilirlik sağlama görevinin ex ante (uygulama öncesi) bir görev olduğu anlamına gelmektedir. Bu nedenle, Taraf Devletler bir yere girilmesi ya da hizmetin kullanılmasına dair bireysel bir talep almadan erişilebilirliği sağlama görevine sahiptir. Taraf Devletlerin, engelli bireylerin örgütleri ile istişare içinde kabul edilen erişilebilirlik standartlarını belirlemesi gerekmekte ve bu standartlar hizmet sunucular, müteahhitler ve ilgili diğer paydaşlar için ayrı ayrı belirlenmelidir. Erişilebilirlik standartları kapsamlı ve standart şekilde olmalıdır.” (Engelli Hakları Komitesi (CRDP), 2 No’lu (2014) Genel Yorum, para. 25).

21. Erişilebilirlik, engelli bireylerin diğer bireylerle eşit koşullar altında toplum içinde yaşamaları, topluma tam ve etkin katılımlarının kolaylaştırılması, olanaklar çerçevesinde azami ölçüde bağımsız hareket edebilmelerinin sağlanması açısından önemli ilkelerden birini oluşturmaktadır. Engelliler açısından

erişilebilirliğin sağlanmaması engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda hak ve hizmetlerden yararlanamamalarına sebep olacaktır (TIHEK, B. No: 2020/363, K. No: 2020/182, 25/8/2020, para. 46).

22. Engelli bireylerin tüm bireylerle eşit şekilde bu haklarını kullanabilmeleri açısından erişilebilirliğin ve makul düzenlemelerin hayatın her alanında tesis edilmesi gerekmektedir. Eşitliğin hayata geçirilmesi adına sorumluluğu bulunanlar gereken tedbirleri almakla mükelleftir. Bu kapsamda engelli bireylerin temel hak ve özgürlüklerden yararlanmaları bakımından fırsat eşitliğine sahip olmalarının sağlanması adına erişilebilirlik ve makul düzenleme yapma yükümlülüğü önem arz etmektedir (TIHEK, B. No: 2021/377, K. No: 2021/253, 7/10/2021, para. 21). Bununla birlikte EHİS uyarınca, erişilebilirlik konusunda makul düzenlemeden farklı olarak Taraf Devletlerin engelli bireyler için aşamalı olarak erişimi sağlamaktan kaçınmak için tasarruf tedbirlerini bir mazeret olarak kullanmalarına izin verilmemektedir. Erişilebilirliği sağlama yükümlülüğü koşulsuzdur, yani erişilebilirliği sağlamakla yükümlü kişi/kurumlar engelli bireylere erişim sağlama yüküne göndermede bulunarak bunu yerine getirmemenin mazeretini öne süremez (CRDP, 2 No’lu Genel Yorum, para. 25- 27) .

23. EHİS’de ayrımcılık yapılmaması, fırsat eşitliği ve erişilebilirlik, sözleşmenin dayandığı temel ilkeler arasında yer almaktadır. Bu noktada belirtmek gerekir ki şekli eşitlik benzer durumdaki kişilere benzer şekilde davranarak doğrudan ayrımcılıkla mücadele etmeyi amaçladığından olumsuz klişe ve önyargılarla mücadeleye yardımcı olabilmekte, ancak bireyler arasındaki farklılıkları göz önünde bulundurmadığı ve benimsemediğinden “farklılık ikilemi” içinde bir çözüm sunamamaktadır. Bunun karşısında maddi eşitlik modeli, yapısal ve dolaylı ayrımcılığı ele almayı amaçlamaktadır (TIHEK, B. No: 2022/582, K. No: 2023/63, 24/1/2023, para. 23). Bu nedenle inceleme konusu olayda muhatap Banka tarafından sunulan mobil bankacılık üzerinden uzaktan kimlik tanıma ile müşteri olma imkânı tanıyan sistemin görme engelli bireylerin kullanımına imkân verecek şekilde geliştirilmediği ve Banka Şubesinde görme engelli bireyler için hissedilebilir kılavuz yüzey gibi fiziksel erişilebilirliğin sağlanmadığı iddialarının dolaylı ayrımcılık kapsamında ele alınması gerekmektedir.

24. 6701 sayılı Kanun'da dolaylı ayrımcılık; *“Bir gerçek veya tüzel kişinin, görünüşte ayrımcı olmayan her türlü eylem, işlem ve uygulamalar sonucunda, bu Kanunda sayılan ayrımcılık temelleriyle bağlantılı olarak, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanma bakımından nesnel olarak haklılaştırılmayan dezavantajlı bir konuma sokulması”* olarak tanımlanmış ve bir ayrımcılık türü olarak yasaklamıştır. Dolaylı ayrımcılık, yasaların, politikaların veya uygulamaların ilk bakışta tarafsız gözükmesi ancak engelli bir birey üzerinde fazlasıyla olumsuz bir etkiye sahip olması anlamına gelmektedir. Bu sonuç aslında erişilebilir görünen bir imkânın, bazı kişileri, durumlarının bu imkândan yararlanmasına izin vermemesi nedeniyle hariç tuttuğunda ortaya çıkmaktadır (TIHEK, B. No: 2022/582, K. No: 2023/63, 24/1/2023, para. 24).

25. Başvuran muhatap Bankanın Osmanbey Şubesinde görme engelliler için hissedilebilir kılavuz yüzeylerin bulunmadığını ve Şubenin fiziksel erişilebilirliğinin sağlanmadığını iddia etmiştir. Muhatap Banka tarafından sunulan yazılı görüşte Bankanın görme engelli müşteriler için hissedilebilir kılavuz

yüzey ve Braille alfabeli tanıtıcı levha imalatları yaptığı ve Osmanbey Şubesinde de hissedilebilir kılavuz yüzey gibi görme engelli bireyler için erişilebilirliğin sağlanması için çalışmaların devam ettiğini ve sürecin hızlandırıldığını ifade etmiştir. Bunun üzerine Muhatap Bankaya söz konusu çalışmaların hangi aşamada olduğu sorulmuş ve Muhatap Banka tarafından sunulan 9/11/2023 tarihli görüş yazısında Osmanbey Şubesinde görme engelli bireylerin fiziksel erişilebilirliğinin sağlanması için hissedilebilir yüzeylerin imalatının tamamlandığı belirtilmiştir.

26. Muhatap Banka Osmanbey Şubesinde fiziksel erişilebilirliğin sağlandığına ilişkin görüntüleri de 9/11/2023 tarihli görüş yazısı ekinde sunmuştur. Muhatap Banka tarafından sunulan görüntülerde Şube girişinde, içerisinde ve para çekme makinelerinin (ATM) önlerinde hissedilebilir kılavuz yüzeylerin bulunduğu, Braille alfabeli levhalar kullanıldığı ve tuvalet dâhil kullanım alanlarının görme engelli bireylerin güvenle kullanabilecekleri şekilde düzenlendiği görülmektedir. Bu çerçevede Muhatap Bankanın başvuranın Kurumumuza yapmış olduğu başvuru sonrasında Osmanbey Şubelerini görme engelliler açısından fiziksel olarak erişilebilir hale getirdiği anlaşılmaktadır.

27. Başvuranın Kuruma yapmış olduğu başvuru sonrasında muhatap Bankanın Osmanbey Şubesinde görme engelli bireyler açısından erişilebilirlik sağlanmış ise de; muhatap Bankanın görüş yazısında fiziksel erişilebilirlik çalışmalarının devam ettiği beyanı dikkate alındığında başvuranın Şubeye gittiği 14/4/2023 ve Kuruma başvuru yaptığı 13/8/2023 ve muhatap Bankanın görüş sunduğu 8/9/2023 tarihlerinde Şubenin görme engelli bireyler için fiziksel olarak erişilebilir olmadığı anlaşılmaktadır. Ulusal ve uluslararası düzenlemeler gereğince umuma açık hizmet veren her türlü yapının engellilerin erişilebilirliğine uygun yapılması veya uygun hale getirilmesi gerekir. Nitekim Engelliler Hakkında Kanun'un geçici 2'nci maddesine göre de gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü mevcut yapının bu Kanun'un yürürlüğe girdiği 7/7/2005 tarihten itibaren sekiz yıl içinde engellilerin erişilebilirliğine uygun duruma getirilmesi gerekmektedir. Nitekim AYM de bazı hizmetlerin engellilerin erişilebilirliğine uygun hâle getirilmesi için öngörülen süreyi uzatan kuralın iptaline karar vermiştir (AYM, E.2022/110, K.2023/115, 22/06/2023). Dolayısıyla her ne kadar erişilebilirlik bir süreç gerektirmekte ise de Muhatap Bankanın söz konusu Şube binasını en başından erişilebilir şekilde tasarlaması ya da mevcut binanın uygun hale getirilmesi için öngörülen süre içinde binayı erişilebilir hale getirmesi gerekirdi. Ancak olayın gerçekleştiği tarihte muhatap Bankanın pozitif yükümlülüğü kapsamında sağlaması gereken erişilebilirliği sağlamadığı, bu nedenle başvuranın dezavantajlı bir konuma sokulduğu ve dolaylı ayrımcılığa maruz bırakıldığı değerlendirilmektedir.

28. 19/10/2005 tarihli 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "*Kurumun görev ve yetkileri*" başlıklı 93'üncü maddesine göre BDDK'nın temel görevi; 5411 sayılı Kanun ve ilgili diğer mevzuatın verdiği yetkiler çerçevesinde finansal piyasalarda güven ve istikrarın sağlanması, kredi sisteminin etkin bir şekilde çalışması, malî sektörün gelişmesi, tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerinin korunması için bankalar ve finansal holding şirketleri ile diğer kanunlarda ve ilgili mevzuatta yer alan hükümler saklı kalmak kaydıyla finansal kiralama, faktoring ve finansman şirketlerinin; kuruluş ve faaliyetlerini, yönetim ve teşkilat yapısını, birleşme, bölünme, hisse değişimini ve tasfiyelerini düzenlemek, uygulamak,

uygulanmasını sağlamak, uygulamayı izlemek ve denetlemektir. Keza Kanun'un 88'inci maddesi uyarınca Kurumun karar organı olan Kurul düzenlemek ve denetlemekle görevli olduğu sektör veya alanla ilgili uluslararası ilke ve standartlarla uyumlu ikincil düzenlemeleri yapmak ve kararlar almak görev ve yetkisini haizdir.

29. BDDK bankacılık sektöründeki düzenleyici ve denetleyici kurum olarak bankaların hizmetlerinin ulusal ve uluslararası standartlara uygun olmasını sağlamak için düzenleme ve denetleme yapmakla yükümlüdür. Bu kapsamda BDDK'nın öncelikle sektör veya alanla ilgili uluslararası ilke ve standartlarla uyumlu ikincil düzenlemeleri yapması ve kararlar alması, sonrasında ise bankaların bu düzenlemelere uygun işlem tesis edip etmediğinin gözetimini ve yerinde denetimini yapması gerekmektedir. Dolayısıyla muhatap Banka tarafından sunulan tüm hizmetlerin ulusal ve uluslararası standartlar arasında yer alan erişilebilirlik ilkesine uygunluğunun sağlanması için gerekli denetim BDDK tarafından yapılmalıdır.

30. Bankacılık hizmetlerinin erişilebilir olması için BDDK tarafından ikincil mevzuat kapsamında Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik çıkarılmıştır. Bu Yönetmelik uyarınca Bankanın hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunması, hizmet verdiği tüm ATM'lerini görme engelli müşterilerin kullanımına uygun hale getirmesi, şubelerin erişilebilirlik standartlarına uygun olması ve Şubeleri engelli müşterilerin şubede sunulan tüm hizmetlere farklı bir kişinin yardımına ihtiyaç duymadan erişebilmesini sağlayacak şekilde düzenlemesi gerekmektedir. Keza Yönetmelik'in "Yürütme" başlıklı 14'üncü maddesinde Yönetmelik hükümlerinin BDDK tarafından yürütüleceği düzenlenmiştir.

31. Ayrıca BDDK'nın görev kapsamındaki kuruluşların yerinde denetim ve gözetimine ilişkin esas ve usulleri belirlemek amacıyla yürürlüğe koyulan 22/7/2006 tarihli Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Tarafından Yapılacak Denetime İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 14'üncü maddesinde denetim türleri düzenleme altına alınmıştır. Bu maddede bankaların faaliyetlerinin, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu hükümleri ile diğer kanunlarda yer alan hükümlere uygunluğunun denetlenmesi yerinde denetim faaliyetleri arasında sayılırken mevzuata uygunluk analizi ise gözetim faaliyetleri arasında sayılmıştır. Bu kapsamda Banka şubelerinin ve bu şubelerde sunulan hizmetin erişilebilirlik ilkesine uygun şekilde düzenlenip düzenlenmediğinin kontrolünün BDDK'nın yerinde denetim ve gözetim faaliyeti kapsamında kaldığı değerlendirilmektedir.

32. Muhatap Bankanın gerek 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun gerekse Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik uyarınca Şubede sunulan tüm hizmetleri ve fiziksel çevreyi erişilebilir bir şekilde tasarlaması ya da süresi içerisinde erişilebilir hale getirmiş olması ve BDDK'nın da hizmetlerin ve şubenin erişilebilir olup olmadığının denetimini yapması gerekirdi. Ancak başvuranın konuya ilişkin BDDK'ya yapmış olduğu şikâyet sonrasında BDDK şikâyeti muhatap Bankaya, muhatap Bankanın cevabını da başvurana ilemiştir. BDDK tarafından sunulan görüş yazısında da konu hakkında herhangi bir gözetim ve denetim yapıldığına ilişkin bir bilgi ya da belgeye yer verilmemiş ve başvuranın sistem üzerinden yaptığı şikâyete ve şikâyete ilişkin Banka cevapları eklenmiştir. Başvuranın konuya ilişkin şikâyeti üzerine muhatap Bankaya konu hakkında bir yönlendirmede bulunduğu ilişkin bir bilgi

ya da belge sunulmamıştır. Dolayısıyla BDDK'nın muhatap Banka Şubesinin ve Şubede sunulan hizmetlerin erişilebilirliğinin sağlanması konusunda gözetim ve denetim görevini gereği gibi yerine getirmediği ve ayrımcılık yasağının ihlalinden muhatap Banka ile birlikte sorumlu olduğu değerlendirilmektedir.

33. Ayrıca başvuran mobil bankacılık hizmeti üzerinden hesap açamadığı için gittiği Osmanbey Şubesinde, görme engelli olduğu için imza atamayacağı düşüncesiyle görevlinin işlemini geciktirdiğini ve iki saatin sonunda Şube yöneticisiyle tartışması üzerine sözleşme akdedebildiğini iddia etmektedir. 8/12/2023 tarihli yazımız ile 14/4/2023 tarihine ilişkin kamera kayıtlarının birer sureti Muhatap Bankadan talep edilmiştir. Muhatap Banka 20/12/2023 tarihli yazıda başvuranın 14/4/2023 tarihinde Şubeye başvuru yaptığını, görme engellilere yönelik müşteri olma süreçlerine ilişkin mevzuatın kontrol edildiğini, bu nedenle işlemin rutin bir hesap açma işleminden biraz daha uzun sürdüğünü, ancak sonrasında işlemlerin hemen tamamlandığını, iddialar hakkında ilgili personel ile görüşüldüğünü, belirtildiği gibi bir durum yaşanmadığının öğrenildiğini ifade etmiş ve kamera kayıtlarını sunmuştur.

34. Muhatap Banka tarafından sunulan kamera kayıtları incelendiğinde başvuranın Şubede sırası gelince Banka personeli ile görüşmeye başladığı, personelin bilgisayar ekranında işlemler yaptığı, sonrasında başvuranın başka bir personel ile konuştuktan sonra tekrar önceki personelin yanına geldiği, bir takım belgeler imzaladığı ve sonrasında Bankadan ayrıldığı anlaşılmaktadır. Kamera kayıtlarının sesli olmaması nedeniyle konuşmaların içeriği anlaşılammaktadır. Ancak kamera kayıtlarındaki görüntülerden başvuranın görme engeli nedeniyle uzun süre bekletildiğine dair kanaat oluşmamıştır. Ayrıca başvuran ile sözleşme akdedildiği nazara alındığında başvurana benzer ve kıyaslanabilir durumdaki banka müşterilerine göre farklı bir muamele yapıldığına dair bulgu tespit edilememiştir.

35. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM), ayrımcılık iddiasında bulunan başvurucunun kendisine farklı muamelede bulunulduğunu Mahkeme önünde göstermesi gerektiğini belirtmektedir. Ayrımcılığın Mahkeme önünde ispat edilmiş sayılması için başvuru tarafından ileri sürülen deliller ve somut olayın özelliklerinin muamelede farklılığın olduğuna ilişkin makul şüphenin ötesinde bir ispat oluşturması gerekir. Mahkeme'ye göre Sözleşme'nin gerektirdiği ispat standardı, makul şüphenin ötesindeki ispattır (AİHM, Velikova/Bulgaristan, B. No: 41488/98, 18/5/1999, para. 92.). Nitekim 6701 sayılı Kanunu'nun 21'inci maddesine göre: "*Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.*" Bu çerçevede başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması gerekmektedir. Ancak başvuranın görme engelli olduğu için Banka şubesinde uzun süre bekletildiği iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyamadığı değerlendirilmektedir.

36. Tüm bunlarla birlikte; başvuran Muhatap Bankanın erişilebilirliğin sağlanması için personeline eğitim vermesi gerektiğini ve konuya ilişkin yükümlülüğünü yerine getirip getirmediğine ilişkin açıklama

yapılmadığını belirtmektedir. EHİS'in 4'üncü maddesi uyarınca Taraf Devletler engellilerle çalışan meslek sahipleri ve işyeri personelinin bu Sözleşme'de tanınan haklara ilişkin eğitiminin geliştirilmesi ve böylece bu haklarla güvence altına alınan destek ve hizmetlerin iyileştirilmesini taahhüt eder. Nitekim Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'in 4'üncü maddesi uyarınca Banka, personelinin engelli müşterilere yardımcı olmasını sağlamakla ve müşterilerle doğrudan etkileşim halinde olan personeline, engelli müşterilerle iletişim hususunda eğitim vermekle yükümlüdür.

37. Muhatap Banka 20/12/2023 tarihli yazısında TBB tarafından hazırlanan “*Engelliğe Doğru Yaklaşım*” elektronik öğrenme eğitiminin Vakıfbank Kurumsal Akademi isimli eğitim portalı üzerinden sunulduğunu ve personel için bu eğitimin zorunlu olduğunu belirtmiş ve eğitim içeriğine ilişkin bilgi sunmuştur. Bu çerçevede muhatap Bankanın müşterilerle doğrudan etkileşim halinde olan personeline engelli müşterilerle iletişim hususunda eğitim verme yükümlülüğünü yerine getirdiği değerlendirilmektedir.

38. Öte yandan başvuran, muhatap Bankanın mobil bankacılık uygulaması üzerinden uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olma imkânı tanıdığını, ancak bu sistemin görme engelli bireylerin kullanımına imkân verecek şekilde geliştirilmediğini ve bu nedenle mobil bankacılık üzerinden müşteri olamadığını iddia etmektedir. Başvuranın bu iddialarına karşı muhatap Banka; başvuranın 2/4/2023 tarihinde Banka Müşteri İletişim Merkezi ile yaptığı görüşme sırasında güvelik teyidi için T. C. kimlik kartı üzerinde yer alan seri numarasının sorulduğunu, başvuranın bu sırada üçüncü kişiden yardım alması üzerine güvenlik nedeniyle görüşmenin sonlandırıldığını, başvuranın şubeye yönlendirildiğini, görme engelli müşteri adaylarının uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olabilmeleri için çalışmalara başladığını, ancak uzaktan müşteri edinimi mevzuatında görüntülü görüşme sürecinde engelli müşteri adayları için sürecin nasıl ilerleyeceği yönünde yeknesak bir yapı olmadığını, konu ile ilgili mevzuatın detaylandırılmasının beklenildiğini, mevzuatın detaylandırılmasının ardında uzaktan müşteri ediniminde de sesli yönlendirmenin kullanılmasının planlandığını ve konuya ilişkin çalışmalara yönelik takvim oluşturulacağını belirtmektedir.

39. EHİS'in 21'inci maddesinde engelli bireylerin “*düşünce ve ifade özgürlüğü ile bilgiye erişim*” hakları şu şekilde güvence altına alınmıştır:

“Taraf Devletler engellilerin işbu Sözleşme'nin 2. maddesinde tanımlanmış tüm iletişim araçlarını tercihe bağlı kullanabilmesi, bilgi ve fikir araştırma, alma ve verme özgürlüğü dâhil düşünce ve ifade özgürlüğünden diğer bireylerle eşit koşullar altında yararlanabilmesi için uygun tüm tedbirleri alır. Bu tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

(a) Kamuya sunulması amaçlanan bilginin engellilerin erişebileceği biçimlerde ve farklı engelli gruplarına uygun teknolojilerle güncel olarak ve ek bir bedel alınmaksızın sunulması;

(b) Engellilerin resmi temaslarda işaret dillerini, Braille alfabesini, beden dilini ve tercih ettikleri diğer tüm erişilebilir iletişim araç ve biçimlerini kullanmalarının kolaylaştırılması;

(c) Kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların internet dâhil olmak üzere, engellilerin

erişilebileceği ve kullanılabilirliği biçimde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi;

(d) İnternet aracılığıyla bilgi sunanlar dâhil olmak üzere kitle iletişim hizmeti sunan kurumların hizmetlerini engellilerin erişebileceği şekillerde sunmalarının teşvik edilmesi;

(e) İşaret dili kullanımının kabul ve teşvik edilmesi.”

40. Birçok insan ve kuruluş bilgi ve iletişim teknolojisinin ne anlama geldiğini farklı bir şekilde yorumlasa da, bilgi ve iletişim teknolojisi genel olarak herhangi bir bilgi ve iletişim aygıtını ya da uygulamasını ve içeriğini kapsayan genel bir terim olarak algılanmaktadır. Böyle bir tanım; radyo, televizyon, uydu, cep telefonları, sabit hatlar, bilgisayarlar, ağ hard diskleri ve yazılımları gibi çok geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojisinin önemi çok çeşitli sayıda servis geliştirmek, var olan servisleri değiştirmek ve özellikle engelliler gibi yetersiz hizmet gören ve dışlanmış grupların bilgiye ve iletişime erişebilmeleri için talebi artırmakta yatmaktadır (CRDP, 2 No'lu (2014) Genel Yorum, para. 5.).

41. Yeni teknolojiler ancak erişilebilir bir şekilde tasarlanıp, üretilirse engelli bireylerin topluma tam ve eşit bir şekilde dâhil olmasını sağlayabilir. Yeni yatırımlar, araştırma ve üretimler yeni engeller yaratmadan, eşitsizliği ortadan kaldırmaya yönelik olmalıdır. Bu nedenle [EHİS] 9'uncu maddenin ikinci paragrafı (h) bendi Taraf Devletleri erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarımını, geliştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını ilk aşamadan başlayarak teşvik etmek ve böylelikle bu teknoloji ve sistemlere asgari maliyetle ulaşılabilmesini sağlamakla zorunlu kılar (CRDP, 2 No'lu (2014) Genel Yorum, para. 22.).

42. Engelli Hakları Komitesi, F. v. Austria başvurusunda bilgi ve iletişim teknolojisinin özellikle engelli kişiler gibi yetersiz hizmet alan veya dışlanan nüfuslar için, mevcut hizmetleri dönüştürme ve bilgiye erişim için daha fazla talep yaratma olanağından dolayı önemli olduğuna dikkat çekmiştir. Bu doğrultuda çeşitli hizmetlerin sunumunda yeni teknolojiler kullanan kamu kurumu ya da özel sektör kuruluşları tarafından bu hizmetlerin erişilebilir biçimde tasarlanması, sunulması, yeni yatırım, araştırma ve üretimlerin yeni engeller yaratmamasına özen gösterilmesi gerekmektedir. (CRDP, F. v. Austria, Communication No. 21/2014, CRPD/C/14/D/21/2014, 21/9/2015, para. 9/b/3.).

43. Engelli Hakları Komitesi, Nyusti & Takacs v. Hungary başvurusunda da görme engeli olan kişilerin özel finans kuruluşları tarafından sunulan bankacılık hizmetlerine erişimine ilişkin asgari standartların belirlenmesi gerektiğini belirtmekte ve Taraf Devletlere özel finans kuruluşlarının daha önce erişilemeyen bankacılık hizmetlerinin, erişilebilir hale getirilmesinin kademeli olarak değiştirilmesi ve ayarlanmasının izlenmesi ve değerlendirilmesi için somut, uygulanabilir ve zamana bağlı ölçütler içeren bir yasal çerçeve oluşturmasını tavsiye etmektedir. Keza Komite yeni satın alınan tüm ATM'lerin ve diğer bankacılık hizmetlerinin engelli kişiler için tamamen erişilebilir olmasının sağlanması gerektiğinin altını çizmektedir (CRDP, Nyusti & Takacs v. Hungary, Communication No. 1/2010, CRPD/C/9/D/1/2010, 21/6/2013, para. 10/2/a.).

44. 18/6/2016 tarihli Bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenleyen Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'in "*Bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğine ilişkin genel ilkeler*" başlıklı 4'üncü maddesine göre banka, hizmetlerini ve ürünlerini planlarken, engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri dikkate alır. Mezkûr maddenin ikinci fıkrası uyarınca Bankanın, hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunması, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmesi gerekmektedir. Keza Yönetmelik'in "*Görme engelli müşterilerin internet bankacılığına erişimi*" başlıklı 11'inci maddesinin birinci fıkrasında ise internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartları ile uyumlu olması gerektiği belirtilmiştir.

45. Bankaların uzaktan kimlik tespiti ile müşteri edinmesi Covid-19 (Koronavirüs) salgını ile gündeme gelen bir uygulamadır. 11/3/2020 tarihinde Türkiye'de ilk COVID-19 vakasının görülmesi üzerine salgın yönetimi kapsamında hastalığın hızlı yayılımını önlemek adına bir takım tedbirler alınmış ve alışılmış uygulamalarda değişiklikler yapılmıştır. Bu durum bankacılık sektörüne de yansımış ve bankacılık işlemlerinin banka şubesine gitmeden görüntülü görüşmeyle yapılmasına ve uzaktan kimlik tespitiyle sözleşme kurulmasına imkân sağlanmıştır. Dolayısıyla uzaktan kimlik tespiti ile müşteri edinimi sistemi salgın nedeniyle uygulanan sosyal mesafe ve dışarı çıkma kısıtlaması şartlarında önem taşımıştır. Nitekim ihtiyaçlar doğrultusunda BDDK tarafından 1/4/2021 tarihli Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik çıkarılmıştır.

46. 1/4/2021 tarihli Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik'in 4'üncü maddesine göre uzaktan kimlik tespiti, müşteri temsilcisi ile kişinin; fiziksel olarak aynı ortamda bulunmasına gerek olmadan, çevrim içi olarak görüntülü görüşmesi ve birbiriyle iletişim kurması ile yapılır ve uzaktan kimlik tespiti yöntemi bu Yönetmelik'te belirtilen şartlar dâhilinde uygulanır. Söz konusu Yönetmelik'in 4'üncü maddesinde 25/5/2023 tarihli Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'in 3'üncü maddesi ile değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklik ile Yönetmelik'in 4'üncü maddesine uzaktan kimlik tespiti sürecinin Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmeliğin 4'üncü maddesine uygun şekilde tasarlanacağı, Yönetmelik'te yer verilen kontrollerin engelli kişilerin engel durumuna göre tesis edileceği ve engelli kişilerin uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında ihtiyaç olması durumunda üçüncü bir kişiden yardım alabileceği hükümleri eklenmiştir.

47. Yeni teknolojilerin, hizmetlerin ve üretimlerin engelli bireyler için yeni engeller yaratmaması gerekmele birlikte, hizmetlerin erişilebilir olarak tasarlanması ya da erişilebilir hale getirilmesi bir süreç gerektirmektedir. Nitekim Engelli Hakları Komitesi 2 No'lu Genel Yorum'da erişilebilirliğe ilişkin mevzuat düzenlemelerinin yapılmasına ve uygulamadaki eksikliklerin belirlenmesi ve düzeltilmesi için düzenlemelerin etraflıca değerlendirmesine değinmiştir. Keza Komite erişilebilir olmayan servislerden erişilebilir olanlara geçişin kademeli olacağını ve bu ayarlamaların izlenmesi ve değerlendirilmesi

gerektiğini belirterek erişilebilirliğin bir süreç gerektirdiğine işaret etmektedir. Bu çerçevede Covid-19 salgını ile gündeme gelen uzaktan kimlik tespiti ile elektronik ortamda sözleşme akdedilmesinin yeni bir uygulama olduğu, BDDK'nın Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik'te değişiklik yaparak uzaktan kimlik tespiti sürecinin Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'in 4' üncü maddesine uygun şekilde tasarlanacağı ve engelli kişilerin uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında ihtiyaç olması durumunda üçüncü bir kişiden yardım alabileceği hükümlerini mevzuata eklediği anlaşılmaktadır.

48. Başvuranın mobil uygulama üzerinden sunulan hizmetin erişilebilir olmadığına ilişkin iddialarına yönelik; muhatap Banka tarafından görme engelli müşteri adayları için çalışmalara başlandığı, konuya ilişkin TBB nezdinde toplantıların yapıldığı, sesli yönlendirmenin uzaktan kimlik tanıma sistemi ile müşteri olma hizmetinde de kullanılabilmesi için geliştirmelerin devam ettiği, konu ile ilgili mevzuatın detaylandırılmasının ardından takvim oluşturulacağı ve sürecin hızlandırılacağı bilgisi sunulmuştur. Dolayısıyla erişilebilirliğin kademeli olarak sağlanmasının ve izlenmesinin bir süreç gerektirmesi karşısında konuya ilişkin BDDK'nın mevzuatta değişiklikler yaptığı, başvuranın taleplerinin muhatap Banka tarafından reddedilmediği ve mevzuatın detaylandırılmasını takiben mobil bankacılık üzerinden sunulan hizmetteki sıkıntıların muhatap Banka tarafından zamana yayılan bir süreçte çözüme kavuşturulacağı ifade edildiği görülmüş ve muhatap Banka tarafından bir çabanın ortaya koyulması nedeniyle ayrımcılık yasasının ihlal edildiğine ilişkin yeterli bir kanaat oluşmamıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda fiziksel erişilebilirlik iddiaları açısından AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILDIĞINA,

B. Muhatap Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu ve Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığına 141.934'er TL İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINA,

C. Dijital erişilebilirlik iddiaları açısından her iki muhatap tarafından AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILMADIĞINA, konu üzerine muhataplara yönelik tavsiyede bulunulmasına,

Ç. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

D. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine başvurulabileceğine,

8/2/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Alişan TIRYAKI
II. Başkan

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan
(Görevli)

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Ünal SADE
Kurul Üyesi
(İzinli)

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi

Ek: 2024/115 M. K. Kurul Kararı Tavsiye Metni (2 Sayfa)