

02.07.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2022/2040
Toplantı Tarihi/Sayısı : 19.4.2024/228
Karar Numarası : 2024/403
Başvuran : B. G.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : QNB Finansbank Anonim Şirketi Vergi Dairesi: İstanbul - Büyük
Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı
Muhatap Adres : Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Kristal Kule Binası No: 215
Şişli/İstanbul

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru; QNB Finansbank Anonim Şirketi (A.Ş.) tarafından başvuranın görme engelli olması sebebiyle Banka şubesinde tek başına işlem yapamayacağını bildirilmesinin ve internet bankacılığı/mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlanmasının engellilik temelinde ayrımcılık yasağına aykırılık teşkil ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. %90 oranında görme engelli olduğunu, 10/10/2022 tarihinde banka bildirimlerinin mobil uygulamaya ulaşmaması sebebiyle QNB Finansbank A.Ş. ... Şubesine başvuruda bulunduğunu, ilgili Şubenin görme engelli müşterilerin tek başına işlem yapamayacağını ve noterden vekalet verecekleri üçüncü bir kişinin bulunması koşuluyla işlem gerçekleştirebileceğini belirttiğini,

b. Benzer şekilde internet bankacılığı üzerinden de görme engelli olması sebebiyle bizzat işlem yapmasının kısıtlandığını, başvuru gerektiren işlemler ve yatırım araçları alım-satımı başta olmak üzere yapmak istediği işlemlerin yalnızca çağrı merkezi aracılığı ile gerçekleştirebileceğine ilişkin sistemsel uyarı aldığını, ilgili durumun düzeltilmesi amacıyla Bankaya başvurduğunu ancak çağrı merkezinden aranarak görme engelli olması sebebiyle sistem tarafından kısıtlandığının, kendisine belirtilen kanallar üzerinden hizmet sunulamayacağını ve sorunun çözülemeyeceğinin belirtildiğini,

c. 18/6/2016 tarihli ve 29746 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'te görme engelli bireylerin sadece çağrı merkezi aracılığı ile işlem yapabilmesine ilişkin bir kural getirilmediğini ve bankacılık hizmetlerinin bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulmaksızın tüm kanallardan engelli bireyin kullanımına uygun şekilde sunulması gerektiğini,

uluslararası ve ulusal düzenlemeler uyarınca da bankaların engelli müşterilere verilen hizmeti, hizmetin tüm kanalları aracılığı ile sunmakla yükümlü olduğunu,

ç. Bankanın iştiraki bünyesinde bulunan ve aynı alt yapıyı kullanan *Enpara.com* ile *QNB Finansinvest Yatırım* aracılığıyla hizmet sunumunda herhangi bir kısıtlama bulunmadığını, bu sebeple Bankanın kendi işlemleri açısından dahi tutarlılık sağlayamadığını,

d. Banka tarafından görme engelli olması sebebiyle işlem kısıtlamalarına gidilmiş olması gerekçesiyle diğer kullanıcılarla eşit muameleye tabi tutulmadığını ve söz konusu durumun engellilik temelinde ayrımcılık yasağına aykırılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

3. Muhatap QNB Finansbank A.Ş. 'den alınan yazılı görüşte özetle:

a. QNB Finansbank A.Ş. 'nin 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında kurulmuş olup, ilgili Kanun'un 4'üncü maddesi çerçevesinde faaliyetlerine devam ettiği,

b. Bankanın mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik'te yer alan hükümlere uygun hale getirdiği, bu kapsamda Bankanın her sene hesap dönemi sonu itibarıyla yıllık bağımsız denetim yaptırmak zorunda olduğu ve yapılan yıllık bağımsız denetim açısından da herhangi bir açık bulgusu bulunmadığı,

c. Bankanın web sitesinin ve tüm dijital kanallarının (QNB Mobil/İnternet Şubesi) görme engelli müşteriler için ekran okuyucu programlarla uyumlu hale getirildiği,

ç. Banka kayıtlarında yapılan araştırmada başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarına erişiminin herhangi bir şekilde kısıtlanmamış olduğu ve bu uygulamaları aktif bir şekilde kullanabildiğinin tespit edildiği,

d. Başvuranın internet bankacılığına erişiminin 4/7/2022 tarihinde kısıtlandığı ancak 14/9/2022 tarihi itibarıyla yeniden aktifleştirildiği ve başvuranın bu tarih itibarıyla ilgili alternatif dağıtım kanalını kullanabildiğinin gözlenmediği; anılan tarihler arasındaki kısıtlamanın engelli müşterilere uygulanan bir kısıtlama olmayıp Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (BSBY) kapsamında işlem güvenliğini sağlamak amacıyla uzun bir süre internet bankacılığı uygulamasına giriş yapmayan tüm müşterilerin internet bankacılığının pasife alınmasından ibaret olduğu ve dolayısıyla bu kısıtlamanın Bankanın tüm müşterilerine uygulanan yasal düzenleme kaynaklı bir güvenlik tedbiri olduğu,

e. Kanal aktifliğinin sağlandığı 14/9/2022 tarihinden sonra başvuranın çeşitli tarih ve saatlerde internet bankacılığı uygulamasına giriş yaparak işlem yapabildiğinin QNB Finansbank kayıtlarında görüldüğü,

f. Banka tarafından engelli bireylere herhangi bir ayrımcılık yapılmadığı hatta mevzuat gereği belirtilen yükümlülükler çerçevesinde pozitif ayrımcılık yapılma gayretinde bulunduğu,

g. Başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanalını aktif olarak kullanabildiği ve başvurana görme engelli olması sebebiyle hizmet verilmediği iddialarının gerçeği yansıtmadığı belirtilmektedir.

4. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından sunulan yazılı görüşte özetle:

a. Bankanın görüş yazısında, başvuru dilekçesinde ileri sürülen iddia ve olaylara ilişkin hiçbir somut bilgi ve belge ile Banka nezdindeki şikayet süreçleri ve yapılan görüşme ve işlemlerle ilgili de herhangi bir veri sunulmadığı,

b. Başvuru gerektiren işlemler ve yatırım araçları alım- satımı başta olmak üzere bu işlemlerin yalnızca çağrı merkezi aracılığı ile yapılabileceğine ilişkin sistemsel uyarı aldığı ve buna ilişkin ekran görüntülerini hem Bankaya hem de Kurumumuza sunduğu,

c. Bankaya söz konusu durumun düzeltilmesi amacıyla 11/10/2022 tarihinde yaptığı başvurunun 30/11/2022 tarihinde sonuçlandırıldığını ve 2/12/2022 tarihinde Bankaya ait çağrı merkezinden aranarak “görme engelli olduğu için sistem tarafından kısıtlandığı ve engeli dolayısıyla hizmet sunulamayacağı” bilgisinin kendisine verildiği,

ç. Sadece bu bilginin dahi görme engeli nedeniyle ayrımcı uygulamaya maruz bırakıldığını ortaya koyduğunu ancak Bankanın bu hususa değinmediği gibi anılan görüşmeye ait kayıtları da Kurumumuza sunmadığı,

d. Banka tarafından muhtelif tarihlerde internet bankacılığı uygulamasına giriş yapılarak işlem yapıldığı ifade edilmekle birlikte genel bir açıklamada bulunulduğu ve bu işlemlerin türü hakkında bilgi verilmediği; ayrıca Bankanın muhtelif tarihlerde yaptığını iddia ettiği işlemler ile gerçekleştirmek istediği halde Bankanın engeline takıldığı işlemlerle ilgili Banka nezdindeki log kayıtlarının da Kurumumuzla paylaşılmadığı,

e. Daha önce Banka ve Kurumumuz ile paylaşılan ekran görüntüleri uyarınca başvuru gerektiren işlemler (*kredi, kredi kartı, hesap açma vb.*) ve yatırım araçları alım- satımına dair işlemlere internet bankacılığı ve mobil bankacılık üzerinden hiçbir şekilde izin verilmediği,

f. Bankanın talep edilen işlemler için müşterisini çağrı merkezi aracılığıyla işlem yapmaya mecbur bırakması sebebiyle ***0855 ile biten kredi kartı başvurusunu çağrı merkezi kanalıyla sonuçlandırılabilirdiği,

g. Açıklanan nedenlerle görme engelli olması sebebiyle şube, mobil bankacılık ve internet bankacılığı işlemlerinin kısıtlanması sonucu finans alanında ayrımcılık yasağının ihlal edildiği belirtilmekte ve ilgili Kurum hakkında ihlal kararı verilerek idari para cezası uygulanması talep edilmektedir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'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 ... 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."

6. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 2'nci maddesinin ilgili hükümleri şöyledir:

"(1) Bu Kanunun uygulanmasında; ... d) Doğrudan ayrımcılık: Bir gerçek veya tüzel kişinin, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla eşit şekilde yararlanmasını bu Kanunda sayılan ayrımcılık temellerine dayanılarak engelleyen veya zorlaştıran her türlü farklı muameleyi, 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, f) Engelli: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre şartlarından etkilenen bireyi ... ifade eder."

7. 6701 sayılı Kanun'un "Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı" başlıklı 3'üncü maddesi şöyledir:

"(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 ... (4) Ayrımcılık yasağı bakımından sorumluluk altında olan gerçek ve özel hukuk tüzel kişileri, yetki alanları içerisinde bulunan konular bakımından ayrımcılığın tespiti, ortadan kaldırılması ve eşitliğin sağlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. "

8. Mezkûr Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesi şöyledir:

"(1) Bu Kanun kapsamına giren ayrımcılık türleri şunlardır: ... ç) Doğrudan ayrımcılık d) Dolaylı ayrımcılık ..."

9. 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...”

10. Kanun’un “Kurumun görevleri” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun, “ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmekle görevli olduğu” düzenlenmiştir.

11. Kanun’un “İspat yükü” başlıklı 21’inci maddesi şöyledir:

“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.”

12. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “Başvuru hakkı” başlıklı 30’uncu 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 kişilerinin, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen her gerçek veya tüzel kişi, ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiası ile Kuruma başvurma hakkına sahiptir...”

13. Mezkûr Yönetmelik’in “Başvurunun konusu” başlıklı 31’inci maddesi şöyledir:

“Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu kapsamında cinsiyet, ırk, renk, din, dil, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasağı ihlalleri başvurunun konusunu oluşturur.”

14. Yönetmelik’in “Ön incelemenin yapılması” başlıklı 48’inci maddesi şöyledir:

“(1) Kuruma yapılan başvurular, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur ve sonucunda; ... d) Kuruma başvurmadan önce Kanuna aykırı olduğu iddia edilen

uygulamanın düzeltilmesinin ilgili taraftan talep edilip edilmediği yönlerinden incelenir...”

15. Yönetmelik’in “*Karar türleri*” başlıklı 65’inci maddesi şöyledir:

“(1) Kurum, yapılan başvuru veya resen inceleme kapsamında yaptığı inceleme ve araştırma sonucunda incelenemezlik kararı, gerekçeli kabul edilmezlik kararı, gönderme kararı, ihlal kararı, idari yaptırım kararı, uzlaşma kararı, ret kararı ve karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir.”

16. Yönetmelik’in “*Gerekçeli kabul edilmezlik*” başlıklı 67’nci maddesi şöyledir:

“... (2) Ön inceleme aşamasında incelenebilir bulunan ya da incelenebilirliği esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvuruların 48 inci maddede belirtilen gerekli koşulları taşımadığının anlaşılması halinde de bu başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir.”

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

17. Başvuran, QNB Finansbank A.Ş. tarafından görme engelli olması sebebiyle Banka Şubesinde tek başına işlem yapamayacağını bildirilmesi ve internet bankacılığı ile mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlanması neticesinde finans alanında engellilik temelinde ayrımcılığa maruz bırakıldığı iddiasında bulunmaktadır. 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. 6701 sayılı Kanun’un “*Başvurular*” başlıklı 17’nci maddesinin birinci fıkrasında: “*Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.*” hükmü bulunmaktadır. Aynı maddenin 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.*”

18. Başvuranın şube kanalıyla tek başına işlem yapamaması ve noterden vekâlet vereceği üçüncü bir kişinin bulunması koşuluyla işlem gerçekleştirebileceği iddiası açısından durumun düzeltilmesini ilgili taraftan talep ettiğine dair herhangi bir somut bilgi veya belge sunmadığı anlaşıldığından mezkûr Kanun’un 17’nci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ilgili tarafa başvuru şartının yerine getirilmediği; internet bankacılığı ile mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlanması sebebiyle finans alanında engellilik temelinde ayrımcılığa maruz bırakıldığı iddiası açısından ise ilgili durumun düzeltilmesi amacıyla Bankaya başvurduğu ancak çağrı merkezinden aranarak görme engelli olması sebebiyle sistem tarafından kısıtlandığının, kendisine belirtilen kanallar üzerinden hizmet sunulamayacağını ve sorunun çözülemeyeceğinin belirtildiğini ifade ederek Bankadan gelen bildirimlere ve arama kaydına ilişkin ekran görüntülerini Kurumumuza sunduğu anlaşıldığından mezkûr Kanun’un 17’nci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ilgili tarafa başvuru şartının yerine getirildiği değerlendirilmiştir.

19. Bu çerçevede, başvuranın şube kanalıyla tek başına işlem yapamaması ve noterden vekâlet vereceği üçüncü bir kişinin bulunması koşuluyla işlem gerçekleştirebileceğine ilişkin ayrımcılık iddiasının Kuruma başvurmadan önce Kanuna aykırı olduğu iddia edilen uygulamanın düzeltilmesinin ilgili taraftan talep edilmemesi sebebiyle Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 67'nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca kabul edilmez olduğu; internet bankacılığı ile mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlanması sebebiyle finans alanında engellilik temelinde ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasının ise esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmesine varılmıştır.

20. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok uluslararası insan hakları sözleşmesinde de özel olarak düzenlenmektedir. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında; ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın, aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunmak olarak tanımlanmıştır (AİHM, *Willis/Birleşik Krallık*, B. No: 36042/97, 11/6/2002, para. 48.; AİHM, *Okpysz/Almanya*, B. No: 59140/00, 25/10/2005, para. 33). Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da AİHM içtihatlarına paralel olarak nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılmayan, diğer bir ifadeyle meşru bir amaca dayanmayan ya da seçilen araç ile hedeflenen amaç arasında makul bir orantılılık ilişkisi bulunmayan farklı muameleler, Anayasa'nın 10'uncu maddesinin amaçları bağlamında ayrımcı karakterli olarak kabul edilmektedir (AYM, *Nuriye Arpa*, B. No: 2018/18505, 16/6/2021, para. 58). Dolayısıyla hukuksal durumları aynı olanlara yönelik farklı muamelenin objektif ve makul bir sebebe dayandığı, farklı muamelenin öngörülen meşru amaç ile orantılı olduğu, diğer bir ifadeyle farklı muameleye tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklenmediği hâllerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

21. Engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağı ise uluslararası ve ulusal düzenlemeler ile koruma altına alınmıştır. Uluslararası düzenlemeler kapsamında Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin (EHİS) 5'inci maddesinin üçüncü fıkrasında taraf devletlerin engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklayacağı ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alacağı düzenlenmiştir. EHİS'in 2'nci maddesinde ise engelliliğe dayalı ayrımcılık: “*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 kısıtlamayı kapsamaktadır.*” şeklinde tanımlanmaktadır.

22. BM Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme'nin denetim organı olan Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesinin engellilere ilişkin 5 No'lu Genel Yorumu'nda da engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağına özel olarak yer verilmekte ve engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağı: “*Ekonomik, sosyal veya kültürel hakların tanınmasını, bunlardan yararlanılmasını veya bunların kullanılmasını kaldırmak ya da zayıflatmak etkisini doğuran engellilik temelindeki herhangi bir farklılık gözetme, dışlama, kısıtlama veya öncelik tanıma ya da makul uyumlaştırmanın*

yapılmaması” şeklinde tanımlanmıştır [Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi, Engelliler Hakkında 5 No’lu (1994) Genel Yorum, E/1995/22, 1994, para. 15].

23. AİHM, engelli bireylerin ayrımcı muameleye karşı korunması konusunda uluslararası hukukta ve Avrupa hukukunda bir mutabakat bulunduğuna dikkat çekmekte ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nin (AİHS) 14’üncü maddesinde sayılan ayrımcılık temelleri sınırlı sayıda olmadığından engellilik temelinde ayrımcılığın ayrıca incelenebileceğini kabul etmektedir (AİHM, *Glor/İsviçre*, B. No: 13444/04, 30/4/2009, para. 53, 80). Ayrıca AİHM, Sözleşme’nin 14’üncü maddesinin engellilerin tüm insan haklarını ve temel özgürlüklerini diğerleriyle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlayacak düzenlemeleri içerdiğini ifade etmektedir (AİHM, *Çam/Türkiye*, B. No: 51500/08, 23/2/2016, para. 65).

24. Ulusal düzenlemeler kapsamında engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağı ise, başta 1982 Anayasası olmak üzere 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun ve 6701 sayılı Kanun ile güvence altına alınmıştır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın “*Kanun önünde eşitlik*” başlıklı 10’uncu maddesi: “*Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir ... 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.*” şeklindedir.

25. Kamusal makamların engelli bireylerin ekonomik ve toplumsal bakımdan belirli bir yaşam standardına erişiminin sağlanması yönünden tedbirler alması gerekmektedir. Engellilerin tüm insan haklarını ve temel özgürlüklerini diğerleriyle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlayacak düzenlemelerin olması ve Anayasa’nın 10’uncu maddesinin de bu bağlamda yorumlanması gerekmektedir. Bu anlamda devletin engelli kişilerin özel ihtiyaçları dikkate alınarak diğer bireylerle eşit şekilde yaşayabilmelerine yönelik pozitif yükümlülüğü bulunmaktadır. Nitekim ulusal ve uluslararası düzenlemelerde engelli bireylerin ayrımcı muameleye karşı korunması konusunda bir mutabakatın bulunduğu görülmektedir (AYM, *Sevda Yılmaz*, B. No: 2017/37627, 2/3/2023, para. 67).

26. 5378 sayılı Kanun’da engelliliğe dayalı ayrımcılık yapılamayacağı ve ayrımcılıkla mücadelenin engellilere yönelik politikaların temel esası olduğu ve engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri ve topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanmasının esas olduğu genel ilkeler arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra Kanun’un 3’üncü maddesinin (d) bendinde, engelliliğe dayalı ayrımcılık EHİS’e benzer şekilde tanımlanmaktadır. Kanun’un 4/A maddesinin birinci fıkrasında da doğrudan ve dolaylı ayrımcılık dâhil olmak üzere engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığın yasak olduğu düzenleme altına alınmıştır.

27. Somut olay kapsamında başvuran, internet bankacılığı ile mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlanması sebebiyle finans alanında engellilik temelinde ayrımcılığa maruz bırakıldığı iddiasında bulunmaktadır. Bununla birlikte başvurudan istenen ek bilgi ve belge talebine yönelik cevap yazılarında başvuran, bu uygulamalardaki birçok alanın ekran okuyucu programlarla okunmadığı ve bir başkasının

yardımına ihtiyaç duyulduğunu da iddia etmiştir. Bu kapsamda başvuranın iddialarının, internet bankacılığı ve mobil bankacılığa erişim kapsamında bilgi ve iletişim teknolojilerinin erişilebilirliği konusuna ilişkin olduğu değerlendirildiğinden erişilebilirliğin incelenmesi gerekmektedir.

28. Erişilebilirlik, hem EHİS'in hem de 5378 sayılı Kanun'un dayandığı temel ilkelerden birini teşkil etmektedir. EHİS kapsamında erişilebilirlik, genel ilkeler kısmında 3'üncü maddede, bağımsız bir düzenleme şeklinde Sözleşme'nin 9'uncu maddesinde yer almaktadır. Sözleşme'nin "Erişilebilirlik" başlıklı 9'uncu maddesi şu şekildedir: "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: ... (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; ... (f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi; (g) Engellilerin İnternet dâhil 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."

29. EHİS'in "Düşünce ve İfade Özgürlüğü ile Bilgiye Erişim" başlıklı 21'inci maddesi ise: "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: ... (c) Kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların internet dâhil olmak üzere, engellilerin erişilebileceği ve kullanılabileceği biçimde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi" şeklindedir.

30. EHİS'in denetim organı olan Engelli Hakları Komitesi (CRPD), 2 No'lu Genel Yorumu'nda 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." [CRPD, Erişilebilirlik Hakkında 2 No'lu (2014) Genel Yorum, (CRPD/C/GC/2), 22/5/2014, para. 25].

31. Komite, Erişilebilirlik Hakkındaki 2 No’lu Genel Yorum’da “*Erişilebilirliğin, Sözleşmenin 19’uncu maddesinde belirtildiği üzere engelli bireylerin bağımsız yaşaması ve topluma eşit ve tam olarak katılması için ön koşul olması nedeniyle, fiziksel çevre, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojilerine ve kamuya açık tesis ve hizmetlere erişime izin verilmemesi ayrımcılık bağlamında görülmelidir.*” şeklindeki yorum ile fiziksel çevre, ulaşım ile bilgi ve iletişim teknolojileri ve kamuya açık tesis ve hizmetlere erişimin sağlanmamasını engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağı kapsamında değerlendirmektedir [CRPD, 2 No’lu (2014) Genel Yorum, para. 23].

32. Bunun yanı sıra Genel Yorum’da “*Engelli bireyler, kamuya açık ya da kamuya sağlanan tüm mal, ürün ve hizmetlere etkili ve eşit erişimlerini sağlayacak ve onurlarını koruyacak biçimde eşit erişime sahip olmalıdır. Bu yaklaşım, ayrımcılık yasağından kaynaklanmaktadır; erişime izin verilmemesi failin kamu kuruluşu ya da özel kuruluş olmasına bakılmaksızın ayrımcı bir fiil olarak değerlendirilmelidir.*” hususları yer almaktadır [CRPD, 2 No’lu (2014) Genel Yorum, para. 13].

33. Komite, erişilebilirlik meselesini ayrıca içtihatlarında ele almıştır. Nyusti ve Takács – Macaristan dosyasında, Komite, EHİS’in 9’uncu maddesi uyarınca kamuya açık olan ya da sağlanan tüm hizmetlerin erişilebilir olması gerektiği görüşündedir. Taraf Devletlere, görme engelli bireylerin bankamatik cihazlarına (ATM) erişiminin sağlanması konusunda çağrıda bulunulmuştur. Diğer hususların yanı sıra, Komite, Taraf Devletlerin “*özel finans kurumları tarafından sunulan bankacılık hizmetlerinin görme engelli ve diğer türde engelli bireyler tarafından erişilebilirliği için asgari standartlar oluşturmasını; ... özel finans kurumlarının önceden erişilebilir olmayan bankacılık hizmetlerinin erişilebilir hale getirilmesi için gerçekleştireceği aşamalı değişiklik ve uyarlamaların izlenmesi ve değerlendirilmesi için somut, uygulanabilir ve takvime bağlı kısıtları bulunan bir mevzuat çerçevesi hazırlamasını; ... ve yeni satın alınan tüm ATM cihazlarının ve diğer bankacılık hizmetlerinin engelli bireyler açısından tam anlamıyla erişilebilir olmasını sağlamasını*” tavsiye etmiştir [para. 10.2 (a)]. [CRPD, 2 No’lu (2014) Genel Yorum, para. 11].

34. Ulusal hukukta ise erişilebilirlik, 5378 sayılı Kanun başta olmak üzere çeşitli düzenlemelerle koruma altına alınmıştır. 5378 sayılı Kanun’un 3’üncü maddesinin (f) bendinde 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.*” şeklinde tanımlanarak Kanun’un 4’üncü maddesinde engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri ve topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanmasının esas olduğu belirtilmektedir. Kanun’un “*Erişilebilirlik*” başlıklı 7’nci maddesinin üçüncü fıkrasında ise bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler için erişilebilir olmasının sağlanacağı hüküm altına alınmaktadır.

35. Uluslararası ve ulusal belgelerin yanı sıra ulusal politika belgelerinde de engelli bireylerin yaşamın her alanına dâhil olduğu erişilebilir bir toplum inşa etmek amaçlanmıştır. Engelli bireylerin, eşit vatandaşlar olarak potansiyellerini gerçekleştirebildikleri içermeci bir toplum inşa etmek amacıyla

hazırlanan, engellilik alanındaki ulusal vizyonumuzu ve yol haritamızı ortaya koyan ve 3 Aralık 2021 Dünya Engelliler Günü'nde ilan edilen 2030 Engelsiz Vizyon Belgesi'nde ve bu belgenin uygulama aracı olan Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı'nda (2023-2025) içermeci ve erişilebilir toplum için kamu hizmetleri ile bilgi iletişim teknolojileri ve hizmetlerinin erişilebilir olarak tasarlanması, uygulanması ve sunulması gerektiği vurgulanarak bilgi ve iletişim teknolojileri ile elektronik hizmet sistemlerinin erişilebilirliğinin artırılması hedefi kapsamında bankacılık hizmetlerinin erişilebilirliğinin yaygınlaştırılacağına ilişkin eylem alanı öngörülmüştür [Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB), 2023-2025 Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı, s. 36-37; ASHB, 2030 Engelsiz Vizyon Belgesi, s. 30-31].

36. 18/6/2016 tarihli ve 29746 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak 1/1/2017 tarihinde yürürlüğe giren Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik, bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir. Mezkûr Yönetmelik ile bankalar, hizmetlerini ve ürünlerini planlarken, engelli müşterilerin kullanımına ilişkin gereksinimleri dikkate almak, hizmetlerini engelli müşterilerin kullanımına uygun halde sunmak, hizmet sunulan alanları ve hizmetleri erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirmekle yükümlü kılınmıştır.

37. Mezkûr Yönetmelik'in "*Görme engelli müşterilerin internet bankacılığına erişimi*" başlıklı 11'inci maddesinde ise internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartları ile uyumlu olmasının sağlanacağı yer almaktadır. Bunun yanı sıra Yönetmelik'in geçici 1'inci maddesinde bankaların, mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar bu Yönetmelik'te yer alan hükümlere uygun hale getireceği, yürürlük tarihinden sonra sunulan hizmet, faaliyet ve sistemlerin bu Yönetmelik hükümlerine uygun olmasının zorunlu olduğu yer almaktadır.

38. Somut olay kapsamında başvuran internet bankacılığı ve mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlandığını, bu uygulamalardaki birçok alanın ekran okuyucu programlarla okunamadığını ve bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulduğunu iddia etmektedir. Öncelikle başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık işlemlerinin kısıtlandığı iddiası inceleme konusu yapılacaktır. Başvuran, iddiası kapsamında internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarında başvuru gerektiren işlemler ve yatırım fonu alış-satış işlemi başta olmak üzere işlemlerinin kısıtlandığına ilişkin ekran görüntülerini Kurumumuza sunmuş olup, ekran görüntülerinde "*başvuranın gerçekleştirmek istediği işlemlerin internet şubesi aracılığı ile sunulamayacağına ve gerekirse çağrı merkezi aranarak işlem yapılabileceğine*" ilişkin sistemsel uyarının yer aldığı görülmektedir.

39. Bunun yanı sıra başvuran, 11/10/2022 tarihinde durumun düzeltilmesi amacıyla Bankaya başvurduğunu, 30/11/2022 tarihinde konuyla ilgili dönüş yapılacağına dair bildirim aldığını, 2/12/2022 tarihinde 0850 222 2 900 numaralı hattan aranarak "*görme engelli olduğu için sistem tarafından kısıtlandığının ve engeli dolayısıyla hizmet sunulamayacağına ve sorunun çözülemeyeceğinin*" bildirildiğini belirterek başvuru ve arama kaydına ilişkin somut bilgi ve belgeleri de Kurumumuza sunmuştur.

40. Muhatap Banka ise QNB Finansbank A.Ş.’nin mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik’te yer alan hükümlere uygun ve görme engelli müşteriler için web sitesini ve tüm dijital kanallarını (QNB Mobil/İnternet Şubesi) ekran okuyucu programlarla uyumlu hale getirdiğini, Banka kayıtlarında yaptıkları araştırmada başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarına erişiminin herhangi bir şekilde kısıtlanmamış olduğunu ve bu uygulamaları aktif bir şekilde kullanabildiğinin tespit edildiğini belirtmiştir.

41. Ayrıca başvuranın internet bankacılığına erişiminin 4/7/2022 tarihinde kısıtlandığını ancak 14/9/2022 tarihi itibarıyla yeniden aktifleştirildiğini ve başvuranın bu tarih itibarıyla ilgili alternatif dağıtım kanalını kullanabildiğinin gözlemlendiğini; anılan tarihler arasındaki kısıtlamanın engelli müşterilere uygulanan bir kısıtlama olmayıp BDDK tarafından BSBY kapsamında işlem güvenliğini sağlamak amacıyla uzun bir süre internet bankacılığı uygulamasına giriş yapmayan tüm müşterilerin internet bankacılığının pasife alınmasından ibaret olduğunu ve dolayısıyla bu kısıtlamanın Bankanın tüm müşterilerine uygulanan yasal düzenleme kaynaklı bir güvenlik tedbiri olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte kanal aktifliğinin sağlandığı 14/9/2022 tarihinden sonra başvuranın çeşitli tarih ve saatlerde internet bankacılığı uygulamasına giriş yaparak işlem yapabildiğinin QNB Finansbank kayıtlarında görüldüğünü de ifade etmiştir.

42. Başvuran ise bu iddialara yönelik olarak Bankanın, başvuru dilekçesinde ileri sürdüğü iddia ve olaylara ilişkin hiçbir somut bilgi ve belge ile Banka nezdindeki şikâyet süreçleri ve yapılan görüşme ve işlemlerle ilgili herhangi bir veri sunmadığını, başvuru gerektiren işlemler ve yatırım araçları alım-satımı başta olmak üzere bu işlemlerin yalnızca çağrı merkezi aracılığı ile yapılabileceğine ilişkin sistemsel uyarı aldığını ve buna ilişkin ekran görüntülerini hem Bankaya hem de Kurumumuza sunduğunu, 11/10/2022 tarihinde Bankaya durumun düzeltilmesi amacıyla yaptığı başvurusuna ilişkin 30/11/2022 tarihinde konuyla ilgili dönüş yapılacağına dair bildirim aldığını, 2/12/2022 tarihinde Bankaya ait çağrı merkezinden aranarak “*görme engelli olduğu için sistem tarafından kısıtlandığını ve engeli dolayısıyla hizmet sunulamayacağı ve sorunun çözülmemeyeceği*” bilgisinin verildiğini belirtmiştir.

43. Bu kapsamda başvuran sadece bu bilginin dahi görme engeli nedeniyle ayrımcı uygulamaya maruz bırakıldığını ortaya koyduğunu ancak Bankanın bu hususa değinmediği gibi anılan görüşmeye ait kayıtları Kurumumuza sunmadığını, Banka tarafından muhtelif tarihlerde internet bankacılığı uygulamasına giriş yapılarak işlem yapılabildiği ifade edilmekle birlikte genel nitelikte bir açıklamada bulunulduğunu ve bu işlemlerin türü hakkında bilgi verilmediğini; ayrıca Bankanın muhtelif tarihlerde yaptığını iddia ettiği işlemler ile gerçekleştirmek istediği halde Bankanın engeline takıldığı işlemlerle ilgili Banka nezdindeki log kayıtlarının da Kurumumuzla paylaşılmadığını, daha önce Banka ve Kurumumuzla paylaşılan ekran görüntüleri uyarınca başvuru gerektiren işlemler (*kredi, kredi kartı, hesap açma vb.*) ve yatırım araçları alım-satımına dair işlemlere internet bankacılığı ve mobil bankacılık üzerinden hiçbir şekilde izin verilmediğini, Bankanın talep edilen işlemler için müşterisini çağrı merkezi aracılığıyla işlem yapmaya mecbur bırakması sebebiyle ***0855 ile biten kredi kartı başvurusunu çağrı merkezi kanalıyla sonuçlandırabildiğini belirtmiştir.

44. Öncelikle belirtmek gerekir ki Banka tarafından 4/7/2022 ile 14/9/2022 tarihleri arasında işlem güvenliğini sağlamak amacıyla uzun bir süre internet bankacılığı uygulamasına giriş yapmayan tüm müşterilere kısıtlanma uygulandığı ve 14/9/2022 tarihi itibarıyla kısıtlamanın kaldırıldığı ifade edilmesine rağmen başvuranın dosya kapsamında sunduğu ekran görüntülerinden bahse konu işlemi gerçekleştiremediği iddiasının ve Bankaya durumun düzeltilmesine ilişkin talebinin Ekim-Aralık 2022 tarihleri arasında gerçekleştirildiği anlaşıldığından Bankanın bahse konu açıklamaları yerinde görülmemiştir.

45. Öte yandan muhatap Bankadan başvuranın sonu ***0855 ile biten kredi kartı başvurusunu hangi tarihte ve hangi kanaldan gerçekleştirdiğinin bildirilmesi ve buna ilişkin belgelerin sunulması, şikâyet sürecine ilişkin belgelerin ve 2/12/2022 tarihli görüşmeye ilişkin telefon kayıtlarının sunulması, başvuranın sorun yaşadığını belirttiği zaman aralığı olan (Ekim-Aralık 2022) tarihleri arasında internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirdiği işlemlerin türü hakkında detaylı bilgi verilmesi, başvuranın bu zaman zarfında başvuru gerektiren işlemler (*kredi, kredi kartı, hesap açma vb.*) ve yatırım fonu alıŖ-satıŖ işlemlerini internet bankacılığı/mobil bankacılık kanalından gerçekleştirip gerçekleştiremediğinin bildirilmesi, gerçekleştirmek istediğı halde Bankanın engeline takıldığını iddia ettiğı işlemlere ilişkin log kayıtlarının Kurumumuza sunulması istenmiştir.

46. Muhatap Bankanın sunduğı belgeler incelendiğinde; başvuranın sonu ***0855 ile biten kredi kartı başvurusunu 10/10/2022 tarihinde çağrı merkezi kanalından gerçekleştirdiğı anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra muhatap Banka tarafından 2/12/2022 tarihli görüşmeye ilişkin kayıtlar yazıya dökülerek Kurumumuza sunulmuştur. Bu kapsamda görüşme kaydına ilişkin incelenen yazı dökümünde müşteri temsilcisi tarafından başvuranın 22/11/2022 tarihindeki “*sizi dinliyoruz*” biriminden oluşturduğu kaydın sonucuna ilişkin bilgilendirme için arandığı, *sistemde görme engelli görüldüğü için bahse konu menüleri görüntüleyemediğı ve görme engeli az düzeyde ise bu menülere ulaşmak için Ŗubeye giderek görme engelli bilgisinin kaldırılması gerektiğinin* belirtildiğı; başvuranın da söz konusu durumun ayrımcılık teşkil ettiğini belirterek idari ve hukuki süreçleri başlatacağını ifade ettiğı anlaşılmaktadır.

47. Bununla birlikte başvurudan istenen ek bilgi ve belge talebine yönelik cevap yazılarında; başvuran 20/2/2008 tarihinde QNB Finansbank müşterisi olduğunu, Bankaya % 100 engel durumunu belirtir kimlik kartını 2018 yılı içerisinde sunduğunu, Banka sistemine % 100 engel bilgisi işlendikten sonra çağrı merkezi dışındaki tüm kanalların başvuru gerektiren işlemler ve yatırım araçları alım-satımına dair işlemler açısından kısıtlandığını, % 90 engel bilgisini içerir Engelli Sağlık Kurulu Raporu’nu 2023 yılı Mayıs ayı içerisinde Bankaya ibraz ettiğini, bu tarihten itibaren Banka tarafından internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarına yönelik işlem kısıtlarının kaldırıldığını belirtmiştir.

48. Bu kapsamda başvuranın kısıtlanması ile kısıtlamanın kaldırılmasına ilişkin sürecin daha iyi tahlil edilmesi ve kısıtlama sebebinin anlaşılabilmesi amacıyla muhatap Bankadan; başvuran tarafından ilk olarak hangi tarihte QNB Finansbank müşterisi olunduğı, % 100 engel durumunu belirtir kimlik kartının hangi tarihte Bankaya sunulduğı ve başvuranın % 100 engel bilgisinin hangi tarihte Banka kayıtlarına

işlendiği, %90 engel durumunu belirtir Engelli Sağlık Kurulu Raporu'nun hangi tarihte sunulduğu ve başvuranın %90 engel bilgisinin hangi tarihte Banka kayıtlarına işlendiği; Mayıs 2023 itibarıyla işlem kısıtlamalarının kaldırılmasının sebebi ile % 90 görme engeli bulunan bireyler ile % 100 görme engeli bulunan bireyler arasında farklı bir uygulamaya gidilip gidilmediğinin belirtilmesi istenmiştir.

49. Muhatap Banka tarafından gönderilen cevap yazısında ise herhangi bir açıklamaya yer verilmediği, yalnızca yazımızda istenilen bazı belgelerin ekte sunulduğu anlaşılmaktadır. Öte yandan ekte sunulan 2/12/2022 tarihli görüşme kaydına ilişkin yazı dökümünün incelenmesinden Bankanın % 90 görme engeli bulunan bireyler ile % 100 görme engeli bulunan bireyler arasında farklı bir uygulamaya gittiği anlaşılmaktadır. Zira Bankanın müşteri temsilcisi tarafından başvuranın bahse konu menülere kısıtlamasının kaldırılması için görme engeli az düzeyde ise Şubeyle iletişim kurması gerektiğinin belirtildiği anlaşılmaktadır.

50. Bunun yanı sıra muhatap Bankadan başvuranın sorun yaşadığını belirttiği zaman aralığı olan (Ekim-Aralık 2022) tarihleri arasında internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirdiği işlemlerin türü hakkında detaylı bilgi verilmesi, başvuranın bu zaman zarfında başvuru gerektiren işlemler (*kredi, kredi kartı, hesap açma vb.*) ve yatırım fonu alış-satış işlemlerini internet bankacılığı/mobil bankacılık kanalından gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin bildirilmesi, gerçekleştirmek istediği halde Bankanın engeline takıldığı iddia ettiği işlemlere ilişkin log kayıtlarının Kurumumuza sunulması istenmesine rağmen muhatap Banka tarafından detaylı olarak talep ettiğimiz hususlara ilişkin herhangi bir açıklamada bulunulmamış; yalnızca istenilen log kayıtları Kurumumuzla paylaşılmıştır. Bunun üzerine muhatap Bankadan log kayıtları uyarınca ayrıntılı olarak talep edilen hususlara ilişkin yeniden ek bilgi ve belge istenmiştir.

51. Muhatap Banka tarafından ek bilgi ve belge talebine yönelik olarak internet bankacılığı kanalında sözleşme dokümanlarının formatları sebebi ile sesli okumalar yapılmadığından sözleşme içeren işlemlerde görme engelli müşterilerin çağrı merkezine bağlanarak işlemlerine devam edebildiği, müşterilerin sözleşmelerin hüküm ve koşullarını tam olarak bilmeden imzalamasının önüne geçilmek istendiği için sözleşmeleri okuma imkânı olmayan müşterilerin çağrı merkezine yönlendirildiği ile Sözleşme hüküm ve koşullarını bilerek imzalamalarının sağlandığı belirtilmiştir. Ayrıca bu kapsamda Ekim-Aralık 2022 döneminde başvuranın internet bankacılığı kanalından yeni hesap açma, fon satış, fon alış, asıl ve ek kredi kart başvurusu, nakit avans, HGS başvuru işlemleri, kazandıran günlük hesap açma, ek hesap açılış, ek hesap kullanımı taksitlendirme, yeni repo, sigorta poliçe yenileme işlemlerinin sözleşme içermesi nedeni ile çağrı merkezine yönlendirildiği belirtilmiştir.

52. Bununla birlikte Ekim-Aralık 2022 dönemi için başvuranın QNB Mobil Bankacılığı girişlerinde fon işlemlerinde fon alış ekranlarına giriş yaptığı ve 4/11/2022 tarihinde telefonuna kredi kartı şifresi gönderme, 2/12/2022 tarihinde kredi kartı işlemlerinde favori kredi kartını değiştirme işlemlerini gerçekleştirdiğinin tespit edildiği ve belirtilen tarih aralığında QNB Mobil Bankacılık kanalından başvuranın herhangi bir kredi ön başvuru, asıl başvuru ve kullandırım ya da taksit ödeme işlemleri bulunmadığı ifade edilerek belirtilen işlemler haricinde başvuranın internet bankacılığı ve/veya mobil

bankacılık kanallarından kendi başına, çağrı merkezine bağlanmaksızın devam edebildiği belirtilmiştir.

53. Bunun yanı sıra Ekim-Aralık 2022 dönemi için başvuranın, başvuru gerektiren işlemlerinin (*kredi, kredi kartı, hesap açma vb.*) internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanallarından gerçekleştirilmediği, başvuranın 16/11/2022 tarihinde fon alış ve anında kredi işlemlerinin mevcut olduğu, *işlemlerin sözleşme içermesi nedeni ile başvuranın işlemlerini çağrı merkezinden yapabileceği şeklinde yönlendirildiği*, başvuranın mobil bankacılık kanalında ise yatırım fonlarıyla ilgili fon alış ve satış ekranlarına giriş yaptığı ancak bir işlem gerçekleştirmediğinin görüldüğü belirtilmiştir.

54. Somut olay kapsamında BDDK'ya yazı yazılarak görme engelli müşterilerin çağrı merkezi dışında internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarından yararlandırılması hususuna ilişkin görüşü istenmiştir. BDDK tarafından Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine İlişkin Yönetmelik'in çıkarılma amacının engelli müşterilerin bankacılık hizmetlerinden yararlanırken herhangi bir zorluğa maruz bırakılmaması olduğu, yazımızda bahsi geçen Banka uygulamasının mezkûr Yönetmelik'in ilgili maddelerine ve ruhuna aykırı olduğu belirtilmiştir.

55. Bu çerçevede dosya kapsamında yer alan tüm bilgi ve belgeler değerlendirildiğinde; başvuranın, sonu ***0855 ile biten kredi kartı başvurusunu 10/10/2022 tarihinde çağrı merkezi kanalından gerçekleştirdiği ve ekte sunulan 2/12/2022 tarihli görüşme kaydına ilişkin yazı dökümünün incelenmesinden Bankanın % 90 görme engeli bulunan bireyler ile % 100 görme engeli bulunan bireyler arasında mobil bankacılık ve internet bankacılığında yer alan bazı menülere erişim açısından farklı bir uygulamaya gittiği; başvuranın 16/11/2022 tarihinde fon alış ve anında kredi işlemlerinin mevcut olduğu, işlemlerin sözleşme içermesi nedeni ile başvuranın işlemlerini çağrı merkezinden yapabileceği şeklinde yönlendirildiği anlaşılmaktadır. Belirtilen gerekçelerle başvuranın bankacılık hizmetlerinden eşit şekilde yararlanmasını engellilik temeline dayalı olarak engelleyen farklı muameleyi kuvvetli emareler ve karine oluşturan olgularla ortaya koyduğu; muhatap Bankanın ise ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispatlayamadığı değerlendirilmiştir.

56. Bunun yanı sıra başvuranın uygulamalardaki birçok alanın ekran okuyucu programlarla okunamadığını ve bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulduğu iddiası da incelenmelidir. Başvuran, görme engelli kullanıcıların mobil bankacılık uygulaması üzerinden yapabileceği işlemlere yönelik çalışmaların belirli bir aşama kat etmesine rağmen erişilebilirlik sorunlarının devam ettiğini; uygulamada bazı alanlara buton atanmadığı için bu alanların hiç okunamadığını (Mobil uygulama Ana sayfa ve menüler içerisindeki "Q yazışmaları butonu") veya atanan buton etiketlenmediği için ekran okuyucu tarafından okunamadığını ya da etiketlenen programlar, programlama dilindeki yazı metni ile bırakıldığı için (Mobil uygulama içerisindeki yardım butonları, yatırım işlemleri menüsünde "Q chatbot") yabancı dil bilgisi olmayan kişilerin etiketlenen fonksiyonun ne anlama geldiğinin farkında olmadığını belirterek ilgili görselleri Kurumumuza sunmuştur.

57. Belirtmek gerekir ki erişilebilirlik hakkı koşulsuzdur. Erişilebilirliği sağlamakla yükümlü olan kurum veya kuruluş, erişilebilirliği sağlamanın ortaya çıkaracağı ekonomik veya diğer yükleri belirterek

erişilebilirliği sağlamaktan kaçınmaz [CRPD, 2 No’lu (2014) Genel Yorum, para. 25]. Somut olay kapsamında Bankanın ekonomik veya diğer yükleri belirterek internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının engelli bireylerin erişilebilirliğine uygun hale getirilmesi yükümlülüğünden kurtulması mümkün değildir.

58. Uluslararası ve ulusal düzenlemeler çerçevesinde de kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların internet dâhil olmak üzere, engellilerin erişilebileceği ve kullanılabilmesi biçimde bilgi ve hizmet sunmaları gerektiği ve bankacılık hizmetlerinin engelli müşterilerin erişim ve kullanımına uygun hale getirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine İlişkin Yönetmelik’te bankaların, mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar bu Yönetmelik’te yer alan hükümlere uygun hale getireceği, yürürlük tarihinden sonra sunulan hizmet, faaliyet ve sistemlerin bu Yönetmelik hükümlerine uygun olmasının zorunlu olduğu ve internet bankacılığı/mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartları ile uyumlu olmasının sağlanacağı belirtilmektedir.

59. 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 [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), Başvuru No: 2023/1753, 21/3/2024, para. 47]. Bu çerçevede Covid-19 salgını ile gündeme gelen uzaktan kimlik tespiti ile elektronik ortamda sözleşme akdedilmesi gibi uygulamalar yeni bir uygulama olduğundan uygulamaların erişilebilir olarak tasarlanması ya da erişilebilir hale getirilmesi bir süreç gerektirebilirken bahse konu başvuruda olduğu üzere internet bankacılığı/mobil bankacılık uygulamalarının uzun zamandır var olduğu ve Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine İlişkin Yönetmelik’te bankaların, mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerini 1/1/2018 tarihine kadar bu Yönetmelik’te yer alan hükümlere uygun hale getireceği göz önüne alındığında muhatap Bankanın bu uygulamaları erişilebilir hale getirmekle yükümlü olduğu anlaşılmaktadır.

60. Bu çerçevede muhatap Bankadan başvuranın sunduğu ilgili görsellerde yer alan alanların görme engelli bireylerin erişilebilirliğine uygun olup olmadığının açıklanması, internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartlarına uygun olduğuna ilişkin ispata yarar belgeler varsa Kurumumuza gönderilmesi istenmiştir. Bununla birlikte Banka tarafından mevcut hizmet, faaliyet ve sistemlerin 1/1/2018 tarihine kadar Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmelik’te yer alan hükümlere uygun hale getirildiği, her sene hesap dönemi sonu itibarıyla yıllık bağımsız denetim yaptırılmak zorunda bulunduğu ve yapılan yıllık bağımsız denetim açısından da herhangi bir açık bulgusunun bulunmadığının belirtildiği dikkate alınarak 2022 yılına ilişkin bağımsız denetim raporunun sunulması da istenmiştir. Muhatap Banka tarafından ise başvuranın sunduğu ilgili görsellerde yer alan alanların görme

engelli bireylerin erişilebilirliğine uygun olup olmadığına ilişkin herhangi bir açıklamada bulunulmamış olup internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartlarına uygun olduğuna ilişkin ispata yarar herhangi bir belge ve 2022 yılına ilişkin bağımsız denetim raporu da sunulmamıştır.

61. Sonuç olarak başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarında bazı özel işlemlere erişiminin kısıtlandığı iddiası açısından bu işlemlere erişiminin engeli sebebiyle kısıtlandığına ilişkin kuvvetli emareleri ortaya koyduğu; muhatap Bankanın ise başvuranın iddialarına karşılık ayrımcılık yasağının ihlal edilmediğini ispatlayamadığı; internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarındaki birçok alanın ekran okuyucu programlarla okunamadığı ve bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulduğu yönündeki iddiası açısından ise başvuranın internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarında erişilebilir olmadığını belirttiği alanlara ilişkin görselleri sunduğu; muhatap Bankanın ise internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının erişilebilirlik standartlarına uygun olduğunu ispatlayamadığı sonucuna ulaşıldığından engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

62. Somut olaya konu olan olay bakımından; ihlalin etki ve sonuçlarının ağırlığı, ihlal iddiasına muhatap şirketin ekonomik durumu ve güçlü hukuki konumda bulunması, inceleme sürecinde gereken özeni göstermemesi göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhatap Şirkete üst sınırdan idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILDIĞINA,

B. Muhatap hakkında 141.934 TL İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINA,

C. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

19/4/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
II. Başkan

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



Ünal SADE
Kurul Üyesi
(Görevli)

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi