



T.C.
TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU
2.DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2023/2720
Toplantı Tarihi/Sayısı : 7.5.2024/46
Karar Numarası : 2024/420
Başvuran : F. Ü.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : 1- Türkiye İş Bankası Anonim Şirketi (AŞ),
2- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanlığı
Muhatap Adres : 1- İş Kuleleri 34330 Levent Beşiktaş/İstanbul
2- Büyükdere Cad. No:106 Esentepe Şişli/İstanbul

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, başvuranın görme engelli olması sebebiyle görüntülü görüşme hizmeti ile vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştirememesinin engellilik temelinde ayrımcılık yasağına aykırılık teşkil ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. Türkiye İş Bankası Anonim Şirketinin (AŞ) işitme engelli bireylere işaret dili bilen müşteri temsilcileri aracılığıyla görüntülü görüşme ile bankacılık hizmeti sunduğunu ve görme engelli birey olarak görüntülü görüşme hizmeti ile vadesiz hesap açtırmak istediğini,

b. Görüşmenin uzaktan kimlik tespiti sürecinde kimliğini kameraya tutarken görme engelli olması sebebiyle arkadaşından yardım aldığı için söz konusu görüşmenin sonlandırıldığını ve vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştiremediğini,

c. Görüntülü görüşme hizmeti ile hesap açılmama gerekçesi olarak Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelik'in (UKTY) 7'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan "Görsel kimlik tespiti esnasında kişinin, kimlik belgesini kameranın önünde yatay veya dikey olarak eğmesi ve müşteri temsilcisinin vereceği talimata göre ilave hareketler yapması sağlanır. Bu amaçla kişiden, kimlik belgesinin güvenlikle ilgili kısımlarından sistem tarafından değişken ve rastgele şekilde belirlenen kısımlarına parmağını koyması istenir." şeklindeki düzenlemenin gösterildiğini,

ç. Şubede gerçekleştirilen işlemlerde ilgili Şube personelinden yardım aldığını, bu yardım ile görüntülü görüşme sırasında uzaktan kimlik tespitini gerçekleştirmek amacıyla arkadaşından aldığı yardımın benzer nitelikte olduğunu ve görme engelli olması sebebiyle görüntülü görüşme hizmeti ile vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştiremediğinden engellilik temelinde ayrımcılığa uğradığını iddia etmekte ve mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

3. Muhatap Türkiye İş Bankası AŞ’den alınan yazılı görüşte özetle:

a. Görüntülü görüşme hizmetinin UKTY kapsamında sunulmakta olduğu ve fiil ehliyetini ortadan kaldıran engel durumları hariç tüm engelli müşterilerin bu hizmetten yararlanabildiği,

b. Şikayete konu olan görüntülü görüşmede müşteri temsilcisi tarafından başvurana kimlik belgesinde dokunulması istenilen alanlar iletildiğinde üçüncü bir kişiden yardım aldığı ve görme engelli olduğunun anlaşıldığı; üçüncü bir kişiden yardım alınmaması yönündeki uyarı ve yönlendirmeye rağmen durumu devam ettirdiği,

c. Başvuranın görme engeli ile ilgili müşteri temsilcisine bilgi vermemesi ve yardım eden üçüncü kişinin kamerada görünmemesi sebebiyle UKTY’nin 4’üncü maddesi gereğince durum şüpheli işlem olarak değerlendirildiğinden müşteri olma işlemine devam edilemediği; müşteri açısından işlem güvenliğinin sağlanması ve olası kötü niyetli girişimlere karşı başvuranın korunması amacıyla görüşmenin sonlandırıldığı,

ç. 25/5/2023 tarihli ve 32201 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik’in 3’üncü maddesi ile UKTY’nin 4’üncü maddesinin onuncu fıkrasına “Engelli kişilerin uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında ihtiyaç olması durumunda üçüncü bir kişiden yardım alınabilir. Müşteri temsilcisi, yardımda bulunacak üçüncü kişinin ve bu kişinin sunacağı kendi kimlik belgesinin ön ve arka yüzünü gösteren fotoğraflar ve/veya ekran görüntülerini oluşturur.” hükmünün eklendiği,

d. Bununla birlikte mevcut durumda, görme engelli müşterilere yönelik uzaktan müşteri olma hizmetinin güvenlik ve suistimale yönelik riskler nedeniyle henüz sektör genelinde yaygınlaşmadığı,

e. Uzaktan müşteri ediniminde gerçekleştirilecek işlemlerde herhangi bir baskı veya zorlama olmadan kişinin kendi isteği ile kendi hesabına erişim yapıldığından emin olunması gerektiği, bunun da sürece üçüncü kişinin yardımın ötesine geçebilecek herhangi bir müdahalesinin bulunmamasını gerektirdiği,

f. Görme engelli müşterilere sunulan uzaktan kimlik tespiti hizmetinin, suistimal ve UKTY ile getirilen yükümlülüklerin ihlali riskini barındırmaksızın ne şekilde uygulanması gerektiği konusunun açıklığa kavuşturulması halinde görme engelli müşterilere uzaktan kimlik tespiti hizmeti sunumunun sektör genelinde yaygınlaşacağı değerlendirildiği,

g. Belirtilen sebeplerle özellikle görme engelli müşterilerin uzaktan müşteri edinimi hizmetinden faydalanabilmesi için alınması gereken güvenlik önlemleri veya uygulanabilecek farklı yöntemler konusunda ilgili kamu otoritesinin değerlendirmelerinin esas ve belirleyici olacağı düşünüldüğü belirtilerek görme engelli müşterilere uzaktan müşteri edinimi hizmetinin güvenli bir şekilde sunulabilmesi ve Banka açısından UKTY’ye aykırılık riskiyle karşı karşıya kalınmamasını teminen otorite nezdinde konunun netleştirilmesine ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

4. Muhatap Türkiye İş Bankası AŞ’nin görüşleri bir diğer muhatap olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (BDDK) iletilerek söz konusu hususlar çerçevesinde 25/5/2023 tarihli ve 32201 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bankalarca Kullanılacak Uzaktan Kimlik Tespiti Yöntemlerine ve Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile UKTY’nin 4’üncü maddesinin dokuzuncu ve onuncu fıkralarına eklenen “(9) (Ek: RG-25/5/2023-32201) Uzaktan kimlik tespiti süreci, 18/6/2016 tarihli ve 29746 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bankacılık Hizmetlerinin Erişilebilirliğine Dair Yönetmeliğin 4 üncü maddesine uygun şekilde tasarlanır. Bu Yönetmelikte yer verilen kontroller, engelli kişilerin engel durumuna göre tesis edilir. (10) (Ek: RG-25/5/2023-32201) Engelli kişilerin uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında ihtiyaç olması durumunda üçüncü bir kişiden yardım alınabilir. Müşteri temsilcisi, yardımda bulunacak üçüncü

kişinin ve bu kişinin sunacağı kendi kimlik belgesinin ön ve arka yüzünü gösteren fotoğraflar ve/veya ekran görüntülerini oluşturur.” hükümleri ile UKTY düzenlemelerinin uygulama esaslarının belirlenmesi ile ilgili tasarruf yetkisinin taraflarına ait olduğu göz önünde bulundurulduğunda başta otorite nezdinde konunun netleştirilmesine ihtiyaç duyulduğu konusundaki açıklamaları olmak üzere yazılı görüşü istenmiştir. BDDK tarafından ise F. Ü.’ye ait başvuruya ilişkin olarak Kurumun ilgili birimince yapılan değerlendirmenin devam etmekte olduğu ve değerlendirme neticesinde Kurumumuza ayrıca bilgi verileceği belirtilmiştir.

5. Bu aşamada başvuran, 11/3/2024 tarihli dilekçe ile Bankanın kendisiyle iletişime geçerek vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştirdiğini ve mağduriyetini giderdiğini ifade ederek başvurusundan vazgeçtiğini belirtmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

6. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Kanun’un “Kurumun görevleri” başlıklı 9’uncu maddesi şöyledir:

“(1) Kurumun görevleri şunlardır: ... (g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, ... i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek ...”

7. 6701 sayılı Kanun’un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesi şöyledir:

“(1) Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir ... (9) İşleme konulamayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.”

8. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “Başvurudan vazgeçme” başlıklı 60’ncı maddesi şöyledir:

“(1) Sadece başvurucuyu ilgilendiren başvurularda, başvuru, Kurulca karar verilinceye kadar başvurusundan vazgeçebilir. Bu durumda Kurum inceleme ve araştırmasını sonlandırır.”

9. Mezkûr 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.”

10. Yönetmelik’in “Karar verilmesine yer olmadığına dair karar” başlıklı 73’üncü maddesi şöyledir:

“Kurum; (a) Başvurucunun başvurusundan vazgeçmesi ... üzerine inceleme ve araştırmasını sonlandırması halinde karar verilmesine yer olmadığına karar verir.”

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

11. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun (TİHEK) amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmektir.

12. 6701 sayılı Kanun’un 9’uncu maddesinde, insan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak

ve sonuçlarını takip etmek Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

13. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 60'ıncı maddesinde ise sadece başvuru ilgilendiren başvurularda, başvuru Kurul tarafından karar verinceye kadar başvurusundan vazgeçebileceği düzenlenmektedir.

14. Somut olayda başvuru; görme engelli olması sebebiyle görüntülü görüşme ile vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştirilememesinin engellilik temelinde ayrımcılık yasağına aykırılık teşkil ettiğini iddia etmiş ancak Kurumumuza gönderdiği 11/3/2024 tarihli dilekçe ile Bankanın kendisiyle iletişime geçerek vadesiz hesap açma işlemini gerçekleştirdiğini ve mağduriyetini giderdiğini belirterek başvurusundan vazgeçtiğini bildirmiştir.

15. Başvurunun başvurusundan vazgeçmesi nedeniyle Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 60'ıncı, 65'inci ve 73'üncü maddeleri uyarınca başvuru hakkında karar verilmesine yer olmadığı kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda KARAR VERİLMESİNE YER OLMADIĞINA,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

7/5/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Üye

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Üye

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Üye

e-imzalıdır

Ünal SADE
Üye