

**YÖNETMELİK**

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan:

**BANKALARCA KULLANILACAK UZAKTAN KİMLİK TESPİTİ  
YÖNTEMLERİNE VE ELEKTRONİK ORTAMDA SÖZLEŞME  
İLİŞKİSİNİN KURULMASINA İLİŞKİN YÖNETMELİK**

**BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, bankalar tarafından yeni müşteri kazanımında kullanılabilecek uzaktan kimlik tespiti yöntemlerine ve müşteri kimliğinin tespit edilmesini müteakip sunulacak bankacılık hizmetlerine yönelik olarak mesafeli olsun olmasın bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı üzerinden yazılı şeklin yerine geçecek şekilde ya da mesafeli olarak sözleşme ilişkisinin kurulmasına yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Uzaktan kimlik tespiti yöntemi, 11/10/2006 tarihli ve 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ile 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve bu Kanunlarla ilgili mevzuatta yer alan yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla uygulanır.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 76 ncı maddesinin ikinci fıkrası ile 93 üncü maddesine dayanılarak düzenlenmiştir.

**Tanımlar ve kısaltmalar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelikte yer alan;

- Açık rıza: Kişisel Verilerin Korunması Kanununda tanımlanan açık rızayı,
- Banka: Bankacılık Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
- Beyaz ışık: Gün ışığı gibi görünürde renksiz olan ışığı,
- BSEBY: 15/3/2020 tarihli ve 31069 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmeliği,
- Güvenlik öğeleri: Kimlik belgesinde yer alan giyoş, gökkuşağı baskı, optik değişken mürekkep, gizli görüntü, hologram ve mikro yazıyı,
- Kimlik belgesi: 3/12/2019 tarihli ve 30967 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Yönetmeliğinde tanımlanan kimlik kartını,
- Kimlik Paylaşımı Sistemi: 20/8/2020 tarihli ve 2837 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararıyla yürürlüğe konulan Kimlik Paylaşımı Sistemi Yönetmeliğinde tanımlanan Kimlik Paylaşımı Sistemini,
- Kişi: Uzaktan kimlik tespiti yapılacak gerçek kişiyi veya gerçek kişi taciri,
- Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- MRZ: Optik karakter okuma yöntemlerini kullanarak makine okuması için biçimlendirilmiş, zorunlu ve isteğe bağlı verileri kapsayan, kimlik belgesi üzerinde yer alan sabit boyutlu alanı,
  - Müşteri temsilcisi: Kişinin uzaktan kimlik tespitini yapacak banka personeli,
  - SMS OTP: BSEBY’de tanımlanan SMS OTP’yi,
  - Yakın alan iletişimi: Elektronik cihazların güvenilir, temassız işlem yapabilmesini ve sayısal içeriğe ve/veya elektronik cihazlara erişimini mümkün kılan, veri okuma ve yazmakta kullanılan kısa menzilli kablosuz teknolojiyi, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Uzaktan Kimlik Tespiti Sürecine İlişkin Şartlar****Süreç başlatılmadan önce uyulması gereken genel ilkeler**

**MADDE 4 –** (1) 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.

(2) Uzaktan kimlik tespiti yöntemi bu Yönetmelikte belirtilen şartlar dâhilinde uygulanır. Uygulanacak yöntem, yüz yüze yapılan kimlik tespiti yöntemine benzer ve asgari seviyede risk ihtiva edecek şekilde tasarlanır.

(3) Uzaktan kimlik tespitinde kullanılacak görüntülü görüşme yönteminde olası teknolojik, operasyonel ve benzeri riskler dikkate alınarak yeterli seviyede güvenlik önlemleri alınır.

(4) Uzaktan kimlik tespiti işlemi, kritik bir işlem olarak değerlendirilir ve işlemin bilgi teknolojileri veya müşteri temsilcisi tarafından tek başına başlatılması, onaylanması ve tamamlanmasına imkân vermeyecek şekilde tasarlanır ve işletilir. Sürecin kişi tarafından başlatılması, bilgi teknolojileri tarafından uygulanan kontroller ile devam ettirilmesi ve müşteri temsilcisi tarafından yapılacak onaylama ve ek kontroller ile tamamlanması sağlanır. Müşteri temsilcisi tarafından yapılan kontrollerde işlemin riskli bulunması halinde işlem ikinci bir onaya gönderilir veya sonlandırılır.

(5) Uzaktan kimlik tespitine ilişkin kullanılacak süreçler ve sistemler, BSEBY'nin 29 uncu maddesinin onuncu fıkrası kapsamında kritik bilgi sistemleri olarak değerlendirilir.

(6) Kimlik tespiti sırasında kullanılacak belgelere, bu belgelerde var olan doğrulanabilir özelliklere ve doğrulamanın yapılması sırasında kullanılacak kriterlere ilişkin detaylı dokümanlar oluşturulur.

(7) Bankanın belirlediği uzaktan kimlik tespiti sürecinin uygulanmasından önce, süreç dokümanları oluşturulur ve sürecin etkinliği test edilerek sonuçları yazılı hale getirilir. Test sonuçlarının başarılı bulunmaması durumunda süreçte gerekli güncellemeler yapılır ve sürecin etkinliği ve yeterliliği sağlanmadıkça süreç uygulanmaz.

(8) Uzaktan kimlik tespiti süreci yılda en az iki defa gözden geçirilir. Güvenlik ihlallerinin tespit edilmesi veya gerçekleşmesi, ilgili mevzuatta değişiklik yapılması, bankanın muhtemel dolandırıcılık veya sahtecilik teşkil edebilecek eylemlerden haberdar olması ve kullanılan uzaktan kimlik tespiti yöntemine ilişkin zayıflıkların ortaya çıkması gibi durumlarda teknolojik gelişmeler ve uygulamada kazanılan deneyimler dikkate alınarak sürecin ayrıca gözden geçirilmesi sağlanır ve gerekli güncellemeler yapılır.

#### **Uzaktan kimlik tespitini yapacak müşteri temsilcisi ve çalışma ortamı**

**MADDE 5 –**(1) Uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşaması, bu konuda eğitim almış müşteri temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

(2) Müşteri temsilcisinin, kimlik tespitinde kullanılacak belgelerin özelliklerini ve bu belgeler için uygulanan geçerli doğrulama yöntemlerini öğrenmesi ve dolandırıcılık veya sahtecilik teşkil edebilecek eylemlere, bu Yönetmelikte ve ilgili diğer mevzuatta yer alan yükümlülüklerle ilişkin bilgi sahibi olması sağlanır.

(3) Müşteri temsilcisinin, uzaktan kimlik tespiti sürecine ilişkin yılda en az bir defa ve her bir güncelleme sonrasında kişisel verilerin korunması mevzuatı da dâhil olmak üzere eğitim alması sağlanır.

(4) Müşteri temsilcisinin, kişinin banka müşterisi olma veya bankacılık hizmetlerinden yararlanma isteğini kendi iradesiyle bankadan talep ettiğine dair karar verebilmesi konusunda eğitim alması sağlanır.

(5) Uzaktan kimlik tespiti sürecinde müşteri temsilcisinin, yaşanabilecek güvenlik zafiyetlerinin ya da suistimallerin engellenmesine yönelik gerekli tedbirlerin alındığı, erişimi sınırlandırılmış ayrı alanlarda çalışması sağlanır.

(6) Kişiyi güven vermesi açısından müşteri temsilcisinin banka adına çalıştığını yansıtacak şekilde uygun bir ortam oluşturulması veya yöntemler kullanılması sağlanır.

(7) Engelli kişilere hizmet verebilmek amacıyla en az bir müşteri temsilcisine gerekli eğitimlerin verilmesi sağlanır.

#### **Sürecin başlatılması ile uyulması gereken genel ilkeler**

**MADDE 6 –**(1) Uzaktan kimlik tespiti sürecinde görüntülü görüşme başlamadan önce kişinin başvurusu uzaktan kimlik tespiti sürecinin işletildiği banka uygulaması üzerinden elektronik ortamda doldurulan bir form ile alınır, alınan veriler kullanılarak kişi hakkında risk değerlendirmesi gerçekleştirilir. Risk değerlendirmesi sonucunda gerekiyorsa görüntülü görüşme başlatılmadan süreç sonlandırılır.

(2) Bu Yönetmelik kapsamında uygulanacak uzaktan kimlik tespiti sürecinde, kişinin uzaktan kimlik tespitinin yapılması amacıyla özel nitelikli kişisel verilerden sadece biyometrik verisi kullanılabilir ve kişinin buna dair açık rızası elektronik ortamda kayıt altına alınır.

(3) Müşteri temsilcisine uzaktan kimlik tespiti işlemleri atanırken belirli bir kişinin belirli bir müşteri temsilcisine atanması gibi önceden tahmin edilebilir durumlardan kaynaklı suistimal olasılığını azaltmak için gerekli mekanizmalar tesis edilir.

(4) Kişi ile yapılacak görüntülü görüşmeden önce müşteri temsilcisinin soracağı asgari sorular belirlenir ve sorulan soruların sırası ve/veya türü değişkenlik arz eder.

(5) Uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşaması gerçek zamanlı ve kesintisiz şekilde yapılır. Müşteri temsilcisi ile kişi arasındaki görsel-ışitsel iletişimin bütünlüğünün ve gizliliğinin yeterli seviyede olması sağlanır. Bu amaçla, yapılan görüntülü görüşme uçtan uca güvenli iletişim ile gerçekleştirilir.

(6) Gerçekleşen iletişimin görüntü ve ses kalitesinin, bu Yönetmelikte yer alan hükümler ve kontroller çerçevesinde şüpheye yer bırakmayacak ve kimlik tespitinde herhangi bir kısıtlamaya imkân vermeyecek şekilde tüm görüşme esnasında yeterli seviyede olması sağlanır. Görüntü kalitesi, sunulan belgeyi beyaz ışık altında görsel olarak doğrulayabilmeye ve sunulan belgenin yıpranmamış ya da tahrif edilmemiş olduğunu kontrol edebilmeye yönelik güvenlik öğelerinin incelenmesine olanak tanır.

(7) Uzaktan kimlik tespiti sürecinde kişiye yalnızca yapılan kimlik tespiti işlemi için geçerli, merkezi olarak üretilen SMS OTP iletilir. İletilen SMS OTP'nin kişi tarafından çevrim içi olarak uygulama ara yüzü üzerinden geri gönderilmesi sağlanır. Sistemde bu SMS OTP'nin başarılı şekilde onaylanması durumunda kişinin cep telefonu numarası doğrulanmış olur.

#### **Kullanılacak kimlik belgesi ve doğrulanması**

**MADDE 7 –**(1) Uzaktan kimlik tespiti sürecinde beyaz ışık altında görsel olarak ayırt edilebilen güvenlik öğelerine, fotoğraf ve imzaya sahip olan kimlik belgesi kullanılır.

(2) Yakın alan iletişimi kullanılarak kimlik belgesinin yongası üzerinde yer alan kimlik bilgilerinin doğrulanması, kimlik belgesinden kişinin kimliğinin tespit edilmesi için gereken eşleşmenin sağlandığı anlamına gelir. Söz konusu doğrulama;

a) Kullanılan kimlik belgesinin, belgeyi çıkaran yetkili makam tarafından verildiği ve belgenin temassız yongası üzerindeki bilgilerin değiştirilmediği,

b) Kimlik belgesinin temassız yongası üzerindeki anahtarların kopyalanarak oluşturulmadığı, kontrol edilerek yapılır.

(3) Yakın alan iletişimi kullanılarak ikinci fıkrada geçen doğrulamanın herhangi bir nedenle yapılamaması halinde kimlik belgesinin sahip olduğu birinci fıkrada ifade edilen görsel güvenlik unsurlarından en az dört adedinin şekil ve içerik bakımından doğrulanması sağlanır. Sadece görsel güvenlik unsurlarının doğrulanması hallerinde banka ilave olarak kişi ile sürekli iş ilişkisi tesisi öncesinde ilk finansal hareketin, müşterinin tanınmasına ilişkin esasların uygulandığı bir başka bankadaki kişinin kendi hesabından yapılmasını zorunlu tutar.

(4) 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.

(5) Müşteri temsilcisi, görüntülü görüşme sürecinde kişiyi ve kişi tarafından sunulan kimlik belgesinin ön ve arka yüzü ile birlikte belgenin üzerindeki bilgileri gösteren fotoğraflar ve/veya ekran görüntüleri oluşturur.

(6) Müşteri temsilcisi, kişinin hareketlerinden alınan, kesilen ve büyütülen tekil görselleri kullanarak, beyaz ışık altında görsel olarak ayırt edilebilen tüm güvenlik öğeleri ile birlikte kimlik belgesinin doğru açıyla tam olarak kapsandığından ve kimlik belgesinin üzerindeki kısımlar arasındaki geçiş noktalarında tahrifatı ve sahteliği gösteren hiçbir yapaylık bulunmadığından emin olur.

(7) Sunulan kimlik belgesinde bulunan veri ve bilgilerin geçerliliği ve gerçekliğine ilişkin doğrulama, uzaktan kimlik tespiti sürecinin bir parçası olarak gerçekleştirilir. Bu kapsamda asgari olarak;

a) Kimlik belgesinde bulunması gereken karakterlerin yazı tipi, düzeni, sayısı, büyüklüğü, aralığı ve tipografisi gibi belgeyi çıkaran yetkili makamca tanımlanan özelliklere sahip olduğu,

b) Kimlik belgesinin zarar görmemiş, tahrif edilmemiş, değiştirilmemiş ve özellikle üzerine sonradan fotoğraf yapıştırılmamış olduğu,

c) Kimlik belgesi geçerlilik süresinin söz konusu kimlik belgesinin sahip olduğu standartlara aykırı olmadığı,

ç) Kimlik belgesinin MRZ'sinde yer alan bilgiler ile kimlik belgesine ait bilgilerin uyduğu,

d) Kişiyi ilişkin kimlik belgesinde yer alan bilgilerin banka tarafından bilinen, Kimlik Paylaşımı Sisteminden alınan ve varsa kimlik tespiti yapmak amacıyla bankanın erişimine açık olan diğer bilgiler ile eşleştiği,

e) Kimlik belgesinde yer alan seri numarasının görüntülü görüşme sırasında kimlik belgesi üzerinden kişiye okutulması suretiyle seri numarası, doğrulanır.

#### **Kimliği tespit edilecek kişinin doğrulanması**

**MADDE 8 – (1)** Uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında kişinin canlılığını tespit edici yöntemler kullanılır. Banka sahte yüz teknolojisine dair riskleri önlemeye yönelik ilave tedbirler alır.

(2) Uzaktan kimlik tespiti sürecinde kişinin yüzü ile kimlik belgesinden yakın alan iletişimi kullanılarak alınabilmesi halinde temassız yongadaki fotoğrafın, alınamaması halinde ise kimlik belgesi üzerinde yer alan fotoğrafın biyometrik karşılaştırması yapılır.

(3) Müşteri temsilcisi, kullanılan kimlik belgesindeki fotoğrafın ve kişisel bilgilerin kişi ile uyduğundan emin olur.

(4) Müşteri temsilcisi, kimlik tespiti sürecinde kişi ile kuracağı diyalog ve yapacağı gözlemler neticesinde kimlik belgesindeki bilgilerin, görüşme esnasında kişi tarafından sağlanan bilgilerin ve belirtilen niyetin inandırıcı ve yeterli olduğuna kanaat getirir. Bu kapsamda kimlik avına, sosyal mühendisliğe, başka bir tarafın zorlamasıyla baskı altında gerçekleşen hareketlere ve benzeri dolandırıcılık yöntemlerine ilişkin riskler göz önünde bulundurulur.

(5) Uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasının sonunda kişinin verilecek bankacılık hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi ve banka müşterisi olacağını kabul ettiğine ilişkin sözlü onay alınması ile süreç tamamlanmış olur.

#### **Görüntülü görüşmede sürecin sonlandırılması**

**MADDE 9 – (1)** Zayıf ışık koşulları, düşük görüntü kalitesi ya da iletimi ve benzeri durumlar nedeniyle bu Yönetmelikte belirtildiği şekilde görsel doğrulama yapılmasının ve/veya kişi ile sözlü iletişim kurmanın mümkün olmadığı hallerde uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşaması sonlandırılır. Süreçte başkaca bir tutarsızlık veya belirsizlik bulunması durumunda da bu hüküm uygulanır.

(2) Uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında kişi tarafından sunulan belgenin geçerliliği hususunda ya da dolandırıcılık veya sahtecilik teşkil edebilecek eylemlerden şüphe edilmesi durumunda, uzaktan kimlik tespiti süreci sonlandırılır.

### **Verilerin kaydedilmesi ve saklanması**

**MADDE 10** – (1) Uzaktan kimlik tespiti sürecinin tamamı, sürecin tüm adımlarını içerecek ve denetlenebilir olmasını sağlayacak şekilde kayıt altına alınır ve saklanır. Bilgi ve belge saklama gerekliliklerine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri saklıdır.

### **Uzaktan kimlik tespitinde sorumluluk**

**MADDE 11** – (1) Uzaktan kimlik tespiti için kullanılan çözümlerin kişiyi yanlış tespit riskini en aza indirecek şekilde kullanılmasını sağlamak bankanın sorumluluğundadır. Banka uzaktan kimlik tespiti ile kimlik tespiti yaptığı kişileri farklı bir risk profilinde izler. Bu kişilerce yapılan işlemin türüne ve tutarına bağlı olarak ilave güvenlik ve kontrol yöntemleri uygulanır. Kişilere ya da üçüncü bir tarafa yükümlülük doğuran işlemlerde itiraz halinde ispat yükümlülüğü bankadadır.

(2) Bu Yönetmelikte yer alan şartlar dâhilinde uzaktan kimlik tespitinin yapılması halinde BSEBY'nin kimlik doğrulamaya ilişkin 34 üncü maddesinin birinci fıkrasının gerekleri yerine getirilmiş sayılır.

(3) Bankanın BSEBY'de ve bu Yönetmelikte yer alan hükümlere uyum durumunun, şikâyetler ile sahtecilik veya dolandırıcılık teşkil edebilecek eylemlerin değerlendirilmesi neticesinde ve gerekli görülen diğer hallerde uzaktan kimlik tespiti kullanımını kısıtlamaya veya durdurmaya Kurul yetkilidir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Elektronik Ortamda Sözleşme İlişkisinin Kurulması**

#### **Kimlik tespitini müteakip sözleşme ilişkisinin kurulması**

**MADDE 12** – (1) Bu Yönetmelikte yer alan şartlar dâhilinde uzaktan kimlik tespitinin yapılmasını ya da şubeler aracılığıyla müşteri kimliğinin yüz yüze tespit edilmesini müteakiben, BSEBY'de düzenlenen internet bankacılığı ya da mobil bankacılık dağıtım kanallarından herhangi biri kullanıma açık olan müşterilerce gerçekleştirilmek istenen işlemlere yönelik sözleşme ilişkisinin mesafeli olarak kurulması durumunda, müşterinin sözleşmeyi kuran irade beyanının BSEBY'nin 34 üncü maddesinin birinci fıkrasına uygun olarak gerçekleştirilmiş bir kimlik doğrulama sonrasında söz konusu dağıtım kanalları üzerinden alınması şarttır.

(2) Bu Yönetmelikte yer alan şartlar dâhilinde uzaktan kimlik tespitinin yapılmasını ya da şubeler aracılığıyla müşteri kimliğinin yüz yüze tespit edilmesini müteakiben, mesafeli olsun olmasın, müşterilerce gerçekleştirilmek istenen işlemlere yönelik olarak bir bilişim veya haberleşme cihazı üzerinden yazılı şeklin yerine geçecek nitelikte bir sözleşme ilişkisi kurulabilmesi için;

a) Söz konusu sözleşmenin bütün şartlarının, müşterinin okuyabileceği şekilde internet bankacılığı ya da mobil bankacılık dağıtım kanalları üzerinden müşteriye iletilmesi,

b) (a) bendine göre müşteriye iletilen sözleşme ve bu sözleşme ile birlikte müşterinin sözleşmeyi kuran irade beyanının, BSEBY'nin 38 inci maddesinin üçüncü fıkrası ile 39 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen müşteriye özgü şifreleme gizli anahtarı ile imzalanarak bankaya iletilmesi,

c) (a) bendine göre iletilen sözleşmede müşteriye sözleşme içeriği olarak hangi bilgiler gösterilmiş ise (b) bendine göre müşteri tarafından yalnızca o bilgilerin imzalanmasının sağlanması, şarttır.

(3) Müşteriye sunulacak bankacılık hizmetlerine yönelik olarak banka ile müşteri arasındaki ilişkileri düzenleyen ve resmi şekle veya özel bir merasime tabi olmayan her türlü sözleşmenin;

a) İkinci fıkraya uygun olarak elektronik ortamda kurulması ya da

b) Müşterinin sözleşmeyi kuran irade beyanının uzaktan kimlik tespitinin görüntülü görüşme aşamasında kimlik tespitini müteakip alınması suretiyle mesafeli olarak kurulması,

hallerinde, bu sözleşmeler için yazılı şekil şartı gerçekleşmiş sayılır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 13** – (1) Bu Yönetmelik 1/5/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 14** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Başkanı yürütür.