

ALTERNATİF BANK'IN “ENGELSİZ BANKACILIĞIN ÖRNEK KURUMU” OLMASINI HEDEFLİYORUZ

Sayıları net olarak bilinmemekle beraber, yapılan araştırmalar gösteriyor ki Türkiye’de milyonlarca engelli birey yaşıyor. Bankacılık da dahil olmak üzere hemen hemen tüm sektörlerde engellilere yönelik yapılan düzenlemeler, kanunlarda belirtilen temel bazı kriterleri yerine getirmenin ötesine geçmiyor maalesef. Hal böyleyken 2018 yılında danışmanlığımızı üstlendiğimiz ve “Basiretli ve Danışman bankacılık” anlayışını iş süreçlerinin ve iletişiminin eksenine oturttuğumuz Alternatif Bank, kurum kültürünün önemli bir sacayağını da Engelsiz Bankacılık üzerine kurguladı. “Engelsiz Bankacılık” tüm hizmetlere engelli engelsiz herkesin kolaylıkla erişebilmesini sağlamayı gerektiren bir hedef.. Türkiye’de ne yazık ki zaman zaman ihmal edilen farklı kesimler var. Yaşlılar, hamileler, çocuklar ve tabii ki engelliler. Gerek çalışma hayatı gerekse günlük yaşamın pek çok doğal gereksinimine ulaşmakta zorluk çekiyorlar. Aynı hak, bankacılık hizmetlerinden yararlanırken de geçerli. Banka da bu noktada iş yapış kültürünü hak temelli bankacılığa doğru dönüştürme kararı aldı. Bankacılık hizmetlerine herkesin eşit şekilde ve kolaylıkla erişebilecekleri bir hizmet modeli sunmak amacıyla sürekli yöntem geliştirmeye başladı.. Alternatif Bank, çalışanlarının farkındalık ve yetkinliklerini geliştirmek de dahil olmak üzere başlattığı çalışmalara, hizmet kanallarının erişilebilirliğini sağlayan planlamaları gerçekleştirerek her geçen gün çalışmalarını geliştirmeye devam ediyor.

ARAŞTIRMA

Engelsiz Bankacılık alanında çalışmaları planlarken önemli bir araştırma ile projeye başlandı. , Engelli bireylerin gerek sosyal hayatta gerekse bankacılık hizmetlerinde karşılaştıkları zorlukları tespit etmek amacıyla sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen bu araştırma yapılacak uygulamalara ışık tuttu.. Mart 2019-Mart 2020’i kapsayan dönemde facebook, twitter ve forumlarda bu konuda nelerin öne çıktığı araştırma verileriyle analiz edildi. Yaklaşık 2 milyon yorum incelendiğinde engellilerin ağırlıklı hangi konularda sıkıntılar yaşadığı tespit edildi. Bunlar arasında emeklilik, eğitim ve sınavlar, istihdam ve çalışma hayatı ile ulaşım ve erişilebilirlik gibi konuların ilk sıralarda geldiği ortaya çıktı. Bankacılık hizmetleri özelinde yapılan paylaşımlar da ise %17’sinin fiziksel erişimde, %62’sinin de başta kredi olmak üzere bankacılık ürün ve hizmetlerinden faydalanma noktasında sıkıntılı olduğu görüldü.

PLANLAMA

Engelsiz Bankacılık yolunda ilerlerken her biri kendi alanında uzman akademisyen ve sivil toplum temsilcilerinden oluşan bir danışma kurulu kuruldu. Danışma kurulu üyeleri Süleyman Akbulut, Hakan Özgül, Duygu Kayaman, Prof. Dr. Kenan Çayır ve Prof. Dr. İtir Erhart’tan oluştu. Kurulun danışmanlığında, çalışanlara yönelik eğitimler, kamuoyuna açık eğitim videoları hazırlandı, fiziksel ve dijital tüm hizmet kanallarında yenilenme çalışmaları başlatıldı.

PROJENİN AŞAMALARI

Mesajlar ve Sözcü

Projenin ana sözcüsü Alternatif Bank Genel Müdürü Kaan Gür, destek sözcüleri ise İnsan Kaynakları ve Dijital Bankacılıktan Sorumlu Genel Müdür Yardımcıları olarak belirlendi.

- Alternatif Bank çalışanları için “Engelsiz Bir Dünya İçin Dil ve Perspektif Birliği” eğitimleri
- Fiziki ve dijital kanallarda düzenlemelerin başlaması
- Projeyi anlatan basın buluşması
- Engelsiz Bankacılık Hackathon’u
- Engelsiz Bankacılık Ideaton’u
- “Engelsiz Bir Dünya İçin Dil ve Perspektif Birliği” video serisinin Alternatif Bank Youtube kanalında kamuoyuyla paylaşılması
- Erişilebilir İletişim Uzmanı istihdamı
- BlindLook’un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ekosistemine katılan ilk markalardan biri olma

UYGULAMA

Engelsiz banka olma hedefi doğrultusunda çalışmalara öncelikle bankanın kendi mutfağında yani çalışanlarından başlandı. Hizmet kanallarının erişilebilirliğini sağlarken çalışanların farkındalık ve bilgi seviyesini geliştirmek çok ama çok önemliydi. Çünkü bir kişinin farkındalığının artmasının ve bilinçlenmesinin domino etkisi yaratarak çok daha büyük halkaları etkileyeceği bir gerçek... Bu anlayışla danışma kurulunun rehberliğinde sakatlık, engellilik tanımları, engel gruplarını tanıma ve en doğru iletişim tekniklerine yönelik “Dil ve Perspektif Birliği Eğitimleri” düzenlendi. Çalışmalar kapsamında sınıf içi eğitimler, toplantı ve atölye çalışmalarıyla çalışanlar, farklı engelli grupları konusunda bilgilendirilerek, kapsayıcı uygulamalar geliştirmek üzere buluşmalar düzenlendi. Kurum içinde oluşturulan farkındalığın sürekliliğini sağlamak amacıyla oryantasyon programlarına bu konuda özel modüller eklendi.

Fiziki ve dijital kanallarda yapılması gereken düzenlemeler için hızla harekete geçildi. Şubelerde erişilebilirlik ölçütlerinin değerlendirilmesini sağlayan kılavuzun hazırlanmasıyla beraber ek düzenlemeler hayata geçirilmeye başlandı. Bankanın inşaat emlak bölümünün de süreçte aktif yer almasıyla birlikte iyileştirmeler için zaman planı oluşturuldu ve uygulamalara geçildi. Dijital kanallar için ‘Web İçeriği Erişilebilirlik Rehber Kuralları’ hazırlandı ve zaman planına göre gerekli düzenlemeler yapılmaya başlandı.

Bankanın Engelsiz Bankacılık kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalar 16 Eylül 2020’de düzenlenen online toplantıda geniş bir gazeteci grubu ve kamuoyuyla paylaşıldı.

Tüm bunların yanında engellilerin daha iyi bir bankacılık hizmeti almasına katkı sunacak projelerin geliştirilmesi amacıyla sürece gençler dâhil edildi. Bu kapsamda 2020 yılında Özyeğin Üniversitesi öğrencileriyle birlikte erişilebilirlik ve evrensel tasarım yaklaşımıyla, ‘Engelsiz Bankacılık’ temalı ilk hackathon etkinliği düzenlendi. Bankanın hizmet kanallarına erişimde engelli gruplarının ihtiyaçlarına cevap verecek projeler geliştirmeleri istendi. Hackathon etkinliği 2021 yılında daha geniş bir çerçevede, Türkiye’deki tüm üniversitelerin lisans ve lisansüstü öğrencilerinin başvurabileceği “Engelsiz Bankacılık Ideathon”u olarak dönüştürüldü. Yaklaşık 3 haftalık yoğun bir hazırlık ve uygulama süreci boyunca, Alternatif Bank Engelsiz Bankacılık Danışma Kurulu üyeleri tarafından verilen sakatlık, engellilik tanımları, engel gruplarını tanıma ve engellilerle nasıl iletişim kurulması gerektiğine dair dil ve perspektif birliği eğitiminin yanı sıra hem teorik hem uygulamalı “Design Thinking” eğitimleri online olarak gerçekleştirildi. Alternatif Bank yöneticilerinin de rehberlik ederek katkı sunduğu Ideathon’da gençlerin engelsiz bankacılık alanında geleceğe ışık tutacak yaratıcı proje fikirleri yarıştı. Etkinlik kapsamında ilk üçe giren takımlar para ödülünün yanı sıra Alternatif Bank’ta staj, mülakat simülasyonu ve online temel bankacılık eğitimi almaya hak kazandı.

Görme engelli müşterilerin dijital kanallardaki deneyimini iyileştirmek üzere BlindLook ile bir iş birliği gerçekleştirildi. BlindLook’un sesli simülasyon teknolojisiyle görme engelli müşterilerin dijital platformları daha rahat kullanabilmesi için sesli yönlendirme hizmeti sunulmaya başlandı.

SONUÇ

BİTMEYEN BİR SÜREÇ İÇİN ÇALIŞMAYA DEVAM

Verilen eğitimler sonrasında yapılan görüşmelerde çalışanların aldıkları eğitimleri son derece yararlı buldukları, bugüne kadar bu konuda bildiklerini sandıkları pek çok konuda farklı bir bilinçlenme yaşadıkları ve memnuniyet duydukları yönünde dönüşler alındı.

Bugün, Bankanın şubelerinin neredeyse tamamı engelli girişine uygun hale getirildi. Merdivenli olan şubelerine erişimi sağlamak için asansör sistemi kuruldu. Girişi sokak seviyesinde olmayan şubelerinde doğru eğime sahip rampalar oluşturuldu. Şubelerin tamamına sesli alarm uyarı sistemleri takıldı. Ayrıca işitme engelliler için indüksiyon döngü sistemine geçildi. Vadistanbul Genel Müdürlük Binası ise engellilere uygun inşa edilmişti. Bazı küçük düzenlemelerle ideale yakın bir hale getirildi.

Hackathon ve Ideaton'da dereceye giren projelerden birkaçı hayata geçirilmek üzere Bankanın planına alındı.

Teknolojik alt yapıda yapılan geliştirme sayesinde, engelli müşterilerinin Türkiye'deki tüm banka ATM'lerinden temel bankacılık işlemlerini masrafsız şekilde gerçekleştirmelerine olanak sağlandı.

Alternatif Bank, özgürlük sunan teknolojileri geliştiren sosyal girişim BlindLook'un Görme Engelsiz Marka (EyeBrand) ekosisteminde yer alan ilk markalardan biri olma ünvanına layık görüldü.

DEĞERLENDİRME

Alternatif Bank'ın kurum kültürünün temel unsurlarından biri 'insan odaklılık'. Çalışanları ve müşterileri için hayata geçirdiği tüm ürün ve hizmetlerin insana dokunması, değer ve fayda yaratması birincil önceliği... Engelsiz Bankacılık da bu anlayışın en somut örneği elbette... Hak temelli hizmet anlayışıyla bankacılık hizmetlerine herkesin eşit şekilde ve kolaylıkla erişebilecekleri bir hizmet modeli sunmak için beş yıllık bir planla yola çıktı Alternatif Bank... Tüm bu çalışmalarda Bankanın temel amacı Engelsiz Bankacılık alanında sadece kuralları uygulayan bir kurum olmakla yetinmeyip, sektöründe bir zihniyet değişimine öncü olabilmek. Diliyoruz ki atılan bu adımlar bankacılık sektörüne, kurumlara, belediyelere yansır, çoğalır ve ülkemiz engelli yaşamı için örnek bir ülke olur. Geçen her yıl da çalışmalarının etkisini artırırken iş ortağımız ve projemizi büyük bir inançla kucaklayan **Alternatif Bank'ın Engelsiz Bankacılığın Örnek Kurumu** olacağına yürekten inanıyor, edindiğimiz deneyimi isteyen tüm paydaşlarımızla paylaşmaktan mutluluk duyacağımızın altını çizmek istiyoruz.

Alternatif Bank'tan 'Engelsiz Bankacılık'

Alternatif Bank, kurum kültürü çalışmalarının önemli bir adımını 'Engelsiz Bankacılık' uygulamalarıyla atıyor. Bankanın yürüttüğü çalışmalar online toplantı ile paylaşıldı.

Alternatif Bank Genel Müdürü Kaan Gür, "Basiretli ve danışman bankacılık hedeflerimizin yanına 'Engelsiz Bankacılığı' da katıyoruz. Engelsiz Bankacılık dediğimiz zaman da tüm hizmetlerimize herkesin kolaylıkla erişebilmesini anlıyoruz. Fiziksel ve dijital hizmet kanallarımızın erişilebilirliğini geliştiriyoruz" dedi.

Engelli bireylerin yaşadıkları zorlukları tespit



etmek amacıyla son bir yıllık dönemde sosyal medya ve forumlarda yaklaşık 2 milyon içeriği analiz ettiklerini ve ağırlıklı emeklilik, eğitim-sınavlar, iş-

tihtam, çalışma hayatı, ulaşım ve erişilebilirlik gibi konularda sorunlar yaşandığını kaydeden Gür, "Hedefimiz Alternatif Bank'ı Engelsiz Bankacılığın model bir kurumu haline getirmek ve öğrendiklerimizi isteyen herkesle paylaşmak" dedi.