

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
BANKACILIK TEZSİZ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

İNTERNET BANKACILIĞINDA BANKANIN ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesi

Mustafa Cem KARAPINAR

Ankara, 2024

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
BANKACILIK TEZSİZ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

İNTERNET BANKACILIĞINDA BANKANIN ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesi

Mustafa Cem KARAPINAR

**Proje Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Gökhan AYDOĞAN**

Ankara, 2024



T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
DÖNEM PROJESİ DEĞERLENDİRME FORMU



Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı 23932222 numaralı tezsiz yüksek lisans öğrencisi Mustafa Cem KARAPINAR'ın "İnternet Bankacılığında Bankanın Özen Yükümlülüğü" adlı tezsiz yüksek lisans dönem projesi tarafımda değerlendirilmiş olup,

BAŞARILI



BAŞARISIZ



bulunmuştur.

Dönem projesi danışmanı olarak, adı geçen öğrencinin notunun, dönem projesinin Enstitünüz Müdürlüğü'ne tesliminden önce *Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi*'ne (OİBS) tarafımdan işlendiğini beyan ederim.

DÖNEM PROJESİ DANIŞMANI ONAYI

TARİH: 10.07.2024

UNVANI/ADI-SOYADI VE İMZASI

Dr. Öğr. Üyesi Gökhan AYDOĞAN

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Dr. Öğr. Üyesi Gökhan Aydoğan danışmanlığında hazırladığım “İnternet Bankacılığında Bankanın Özen Yükümlülüğü (Ankara,2024)” adlı yüksek lisans tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Tarih: 10.07.2024

Mustafa Cem KARAPINAR

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
GİRİŞ	1
BÖLÜM I: ÖZEN KAVRAMI	2
1.1. Bankanın Özen Yükümlülüğü	2
1.1.1. Bankanın Özen Yükümlülüğünün Hukukî Niteliği	3
1.1.2. Özen Yükümlülüğünün Tanımı ve Kapsamı.....	3
1.1.3. Hukuki Dayanak ve Düzenlemeler	3
1.2. Özen Yükümlülüğünün İhlali ve Hukuki Sonuçları	4
1.3. Yargı Kararları ve Uygulamalar	5
1.4. Uluslararası Standartlar ve Karşılaştırmalar	6
1.4.1. Uluslararası Standartlar:	6
1.4.2. Farklı Ülkelerdeki Uygulamalar:	7
1.4.3. Karşılaştırmalı Değerlendirme.....	8
BÖLÜM II: BANKALARIN HUKUKİ SORUMLULUĞUNUN KAYNAKLARI.....	10
2.1. Bankanın Objektif Özen Yükümlülüğü	11
2.2. Bankaların Adam Çalıştıran Sıfatı İle Sorumluluğu	12
2.3. İnternet Bankacılığı Kavramı.....	13
BÖLÜM III: İNTERNET BANKACILIĞI ve TÜRKİYE'DE İNTERNET	
BANKACILIĞININ GELİŞİMİ	15
3.1. Başlangıç Dönemi (1990'lar Sonu- 2000'ler Başları)	15
3.2. Yaygınlaşma ve Gelişme Dönemi (2000'ler Ortası- 2010'lar Başları).....	16
3.3. Olgunlaşma ve İnovasyon Dönemi (2010'lar Ortası- Günümüz).....	16
3.4. Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Bakış Açısı.....	17
3.5. İnternet Bankacılığının Hayatımıza Girmesi İle Bankaların Özen Yükümlülüğü.....	18
3.6. Güvenlik ve Veri Koruma	19
3.7. Müşteri Kimliğinin Doğrulanması	19
3.8. İnternet Bankacılığının Hayatımıza Girmesi ile Müşterilerin Sorumluluğu	20
BÖLÜM IV: İNTERNET BANKACILIĞINDA ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN İHLAL	
EDİLMESİ SONUCUNDA MÜŞTERİNİN TAZMİNAT TALEBİ.....	23
4.1. Maddi Tazminat Talebi	23
4.2. Manevi Tazminat Talebi	24
SONUÇ.....	25
KAYNAKÇA.....	26
ÖZET	28
ABSTRACT	29

GİRİŞ

İnternet bankacılığının genişlemesiyle birlikte, bankaların müşterilerine karşı taşıdığı özen yükümlülüğü de giderek daha önemli hale gelmiştir. İnternet bankacılığı, bankaların hizmetlerinin büyük bir bölümünü dijital platformlar aracılığıyla sunmasına olanak tanımaktadır. Bu durum, bankaların müşterilerine karşı daha dikkatli ve sorumlu davranma gerekliliğini artırmıştır.

Bu makalede “İnternet Bankacılığında Bankanın Özen Yükümlülüğü” kavramı anlatılmıştır. Öncelikle özen yükümlülüğü kavramı üzerinde durulmuş olup tanımlarla özen kavramı açıklanmıştır. Bankaların özen yükümlülüğü kavramından bahsedilmiştir. Bankaların özen yükümlülüğünün uluslararası standartlar ve farklı ülkelerdeki uygulamalar yönünden incelemesi yapılmıştır.

Makale aynı zamanda bankaların hukuki sorumluluğu konusunu da açıklamıştır. Sadece bankanın değil müşterilerin de sorumlulukları olduğundan bahsedilmiştir. Bununla birlikte bankanın özen yükümlülüğünü ihlal etmesi durumunda başvurulacak hukuki yollardan bahsedilmiştir.

İnternet bankacılığı, bankaların özen yükümlülüğünü genişleten ve derinleştiren bir yenilik olmuştur. Bankalar, dijital platformlarda müşterilerine karşı daha dikkatli ve sorumlu davranmak zorundadır. Bu bağlamda, yasal düzenlemeler ve mahkeme kararları bankaların bu yükümlülüklerini yerine getirmelerine rehberlik etmektedir. Güvenlik, kimlik doğrulama ve kullanıcı deneyimi konularında özen yükümlülüğüne uygun hareket eden bankalar hem yasal gereklilikleri yerine getirmiş hem de müşteri güvenliğini sağlayarak hizmet kalitesini artırmış olur.

BÖLÜM I: ÖZEN KAVRAMI

"Özen" kelimesinin Türk Dil Kurumu sözlüğündeki anlamı, "*Bir işin elden geldiğince iyi olması için gösterilen çaba; itina, ihtimam*" şeklinde ifade edilmektedir. Hukuki anlamda ise özen kavramının tanımı kanun maddelerinde geçmemekle birlikte bu durum yerinde olmuştur. Şöyle ki; zamanla gelişen teknoloji, sosyal hayat, konjonktür gereği bir tanım yapılması halinde bu tanımın süreç içerisinde değişmesi gerekebilirdi. Ancak kanun koyucu tanım yapmayarak bunun önüne geçmiştir.

Özen kavramı, borçlunun yerine getirmesi gereken yükümlülüğün, kendisinden beklenen irade, kararlılık, dikkat ve itina gibi subjektif unsurların yanı sıra, borçlunun iş için gerekli bedensel ve zihinsel niteliklerinin toplamını ifade eder¹. Özen kavramının tüm tanımlarında, bir işi gerçekleştirirken, bir kişinin normalden daha fazla dikkat ve çaba göstermesi gerektiği vurgulanmaktadır².

1.1. Bankanın Özen Yükümlülüğü

Bankalar, özel düzenlemeler ve yasalarla kurulan kuruluşlar olup, bir güven kurumu olarak kabul edilmektedir. Bu sebeplerle bankaların sorumluluğu herhangi bir tacirden çok daha fazladır. Bankalar hafif kusurlarından dahi sorumludur. Bu durum bankaların özenli davranması gerektiği sonucunu doğurmaktadır. Bankanın özen yükümlülüğünün yanında adam çalıştıran sıfatı ile de sorumluluğu bulunmaktadır. Bankaların adam çalıştıran sıfatı ile sorumluluğu yine özen yükümlülüğünün bir sonucudur.

¹ Aral ve Ayrancı, 2023

² Başpınar, 2004

1.1.1. Bankanın Özen Yükümlülüğünün Hukukî Niteliği

Bankaların özen yükümlülüğü, bankaların müşterileri ve üçüncü kişilerle ilişkilerinde dikkatli ve sorumlu hareket etme zorunluluğunu ifade eder. Bu yükümlülük, bankacılık işlemlerinin güvenliği ve taraflar arasındaki güvenin korunması açısından oldukça önemlidir.

1.1.2. Özen Yükümlülüğünün Tanımı ve Kapsamı

Özen yükümlülüğü, bankaların tüm işlemlerinde dikkatli ve özenli davranmasını gerektirir. Bu yükümlülük, bankaların işlemlerini profesyonel standartlara uygun şekilde yürütmelerini, müşterilerine doğru ve eksiksiz bilgi sağlamalarını, hesap hareketlerini izleyerek olağandışı durumları tespit etmelerini ve dolandırıcılık gibi risklere karşı önlemler almalarını içerir.

1.1.3. Hukuki Dayanak ve Düzenlemeler

Bankaların özen yükümlülüğü, çeşitli yasal düzenlemeler ve mevzuatlarla desteklenir. Türkiye'de bu konuda temel yasal dayanaklar Türk Ticaret Kanunu, Türk Borçlar Kanunu, Bankacılık Kanunu, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) düzenlemeleridir. TBK'nın 115. maddesi "*Borçlunun ağır kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür. Borçlunun alacaklı ile hizmet sözleşmesinden kaynaklanan herhangi bir borç sebebiyle sorumlu olmayacağına ilişkin olarak önceden yaptığı her türlü anlaşma kesin olarak hükümsüzdür. Uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanat, ancak kanun ya da yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebiliyorsa, borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.*" demiştir. Bu madde borçlunun sözleşme gereği özenle hareket etmesini

zorunlu kılar. Bankacılık Kanunu, bankaların faaliyetlerini düzenleyen temel yasal çerçeve olup bankaların özen yükümlülüğüne ilişkin özel hükümler içerir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ise bankaların faaliyetlerinde uymaları gereken kuralları ve standartları belirler.

Türk Borçlar Kanunu'nun 112. maddesi, borçlunun borcunu ifa ederken özen yükümlülüğüne uymaması durumunda doğacak zararları tazmin etme yükümlülüğünü düzenler. Bankalar, bu düzenlemelere göre, müşterilerine karşı yükümlülüklerini yerine getirmezlerse, müşterilerin uğradığı zararları tazmin etmek zorunda kalırlar. Türk Borçlar Kanunu'nun 112. maddesi, bankaların sözleşme süresince ve sonrasında müşteri bilgilerini koruma ve güvenliğini sağlama yükümlülüğünü belirler. Bu kapsamda, bankaların müşterilere ait bilgileri yetkisiz erişimlere karşı koruma ve gerekli güvenlik tedbirlerini alma yükümlülüğü bulunmaktadır.

Ayrıca, Türk Ticaret Kanunu'nun 18. maddesi, tacirlerin işlerini yaparken basiretli bir iş adamı gibi davranmalarını zorunlu kılar. Bu kapsamda, bankaların da ticari faaliyetlerini yürütürken özenli ve dikkatli olmaları gerekmektedir. Bu yükümlülüğün ihlali durumunda, bankaların hukuki sorumlulukları doğar ve müşterilerin zararlarını tazmin etmekle yükümlü olurlar. Türk Ticaret Kanunu'nun 18. maddesi, bankaların müşterilere karşı sahip oldukları sorumlulukları belirler ve bu sorumlulukların ihlali durumunda doğacak hukuki sonuçları düzenler.

1.2. Özen Yükümlülüğünün İhlali ve Hukuki Sonuçları

Bankaların özen yükümlülüğünü ihlal etmeleri, çeşitli şekillerde ortaya çıkar. Bu ihlaller arasında müşterilerin bilgilerini korumada yetersiz kalma, işlemleri doğru bir şekilde gerçekleştirilememesi ve hizmetlerin sürekliliğini sağlayamama gibi durumlar yer alır. Özellikle, bir bankanın güvenlik açıkları nedeniyle müşterilerinin bilgilerini kaybetmesi veya

dolandırıcılık vakalarının artması, özen yükümlülüğünün ihlali olarak değerlendirilebilir. Bankaların, müşterilerinin çıkarlarını koruma ve onlara güvenli bir bankacılık hizmeti sunma yükümlülüğü bulunmaktadır. Özen yükümlülüğünün ihlali durumunda, bankaların hukuki sorumlulukları doğar. Müşteriler, bankaların ihmalden kaynaklanan zararlarını tazmin etmek için hukuki yollara başvurabilirler. Bu kapsamda, bankaların müşteri bilgilerini koruma ve güvenlik önlemlerini alma konusundaki sorumluluklarını yerine getirmeleri büyük önem taşır.

Özen yükümlülüğünün ihlali durumunda, bankalar müşterilerine karşı hukuki sorumluluk altına girerler. Bankaların, müşterilerine karşı sorumlulukları, sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmemesi veya eksik ifa edilmesi şeklinde ortaya çıkar. Bankaların, güvenlik önlemlerini almadığı veya müşterilerini yeterince bilgilendirmediği durumlarda, zarar gören müşteriler tazminat talebinde bulunabilir. Bu tazminat talepleri, müşterilerin uğradığı maddi zararların yanı sıra, manevi zararları da kapsayabilir. Bunun yanı sıra bankanın özen yükümlülüğünü yerine getirmemesinden kaynaklanan olayın niteliğine ve bankanın sorumluluğuna göre BDDK tarafından para cezaları ve diğer idari yaptırımlarla karşılaşması da söz konudur.

1.3. Yargı Kararları ve Uygulamalar

Türk yargı sisteminde bankaların özen yükümlülüğüne ilişkin birçok karar bulunmaktadır. Bu kararlar, bankaların hangi durumlarda özen yükümlülüğünü ihlal ettiğini ve bu ihlalin sonuçlarını belirler. Örneğin, bankanın müşteri talimatlarını dikkatli bir şekilde yerine getirmemesi veya dolandırıcılık işlemlerini zamanında fark edememesi durumunda, mahkemeler genellikle bankayı sorumlu tutmaktadır. Yargıtay kararlarına baktığımız zaman bankaların sorumluluğu herhangi bir tacirden çok daha fazla olduğu için bankanın sorumlu olduğu yönünde kararlar verilmektedir.

1.4.Uluslararası Standartlar ve Karşılaştırmalar

Bankaların özen yükümlülüğü, müşterilerin çıkarlarını koruma, güvenli işlemler sağlama ve müşteri bilgilerinin gizliliğini muhafaza etme gibi temel sorumlulukları içermektedir. Bu yükümlülük, ulusal düzenlemelerin yanı sıra uluslararası standartlar tarafından da belirlenmekte ve yönlendirilmektedir. Uluslararası standartlar, bankacılık sektöründe global ölçekte güvenlik ve müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

1.4.1. Uluslararası Standartlar:

- **Basel Komitesi Düzenlemeleri**

Basel Komitesi, bankaların faaliyetleriyle ilgili uluslararası düzeyde rehberlik eden en önemli kurumlardan biridir. Basel Komitesi'nin "Basel III" düzenlemeleri, bankaların risk yönetimi ve sermaye yeterliliği konularında önemli standartlar getirmektedir. Bu düzenlemeler, bankaların özen yükümlülüklerini yerine getirmelerini sağlayacak yapısal düzenlemeleri içermektedir. Özellikle, risk yönetimi, iç kontrol sistemleri ve müşteri bilgilerini koruma konularında bankaların yüksek standartlarda hareket etmeleri gerekmektedir.

- **Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (IFRS)**

IFRS, bankaların mali durumlarını ve faaliyet sonuçlarını doğru ve şeffaf bir şekilde raporlamalarını sağlamayı amaçlayan uluslararası muhasebe standartlarıdır. Bu standartlar, bankaların finansal raporlamada özenli olmalarını ve müşterilere karşı şeffaflık ilkesine uygun hareket etmelerini gerektirir. IFRS, bankaların mali bilgilerini doğru ve zamanında raporlamalarını ve bu bilgilerin doğruluğundan emin olmalarını sağlamaktadır.

- **Avrupa Birliği Bankacılık Düzenlemeleri**

Avrupa Birliği, bankacılık sektöründe özen yükümlülüğünü düzenleyen çeşitli direktifler ve düzenlemeler getirmiştir. Bunlar arasında, "Bankacılık Düzenleme ve Denetleme

Direktifi" (CRD IV) ve "Bankacılık Denetleme ve Çözümleme Yönetmeliği" (BRRD) öne çıkmaktadır. Bu düzenlemeler, bankaların sermaye yeterliliği, risk yönetimi, iç denetim ve müşteri bilgilerinin korunması gibi konularda yüksek standartları yerine getirmelerini zorunlu kılmaktadır.

1.4.2. Farklı Ülkelerdeki Uygulamalar:

- **Amerika Birleşik Devletleri**

Amerika Birleşik Devletleri'nde bankaların özen yükümlülüğü, Federal Mevduat Sigorta Kurumu (FDIC), Federal Rezerv Sistemi ve Para Birimi Denetleme Ofisi (OCC) gibi düzenleyici kurumlar tarafından denetlenmektedir. Bu kurumlar, bankaların faaliyetlerini düzenli olarak denetleyerek, özen yükümlülüklerine uygun hareket etmelerini sağlar. Ayrıca, ABD'de "Sarbanes-Oxley Yasası" gibi düzenlemeler, bankaların mali raporlama ve iç kontrol sistemleri konusundaki özen yükümlülüklerini artırmaktadır.

- **Birleşik Krallık**

Birleşik Krallık'ta, bankaların özen yükümlülüğü Financial Conduct Authority (FCA) ve Prudential Regulation Authority (PRA) tarafından denetlenmektedir. Bu düzenleyici kurumlar, bankaların müşterilere karşı sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlamak amacıyla sıkı denetimler yapmaktadır. Ayrıca, "Financial Services and Markets Act 2000" gibi yasalar, bankaların özen yükümlülüklerini yasal olarak belirlemekte ve ihlaller durumunda ağır cezalar öngörmektedir.

- **Almanya**

Almanya'da bankaların özen yükümlülüğü, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) tarafından denetlenmektedir. BaFin, bankaların risk yönetimi, iç denetim ve müşteri bilgilerini koruma konularındaki özen yükümlülüklerini sıkı bir şekilde kontrol etmektedir. Ayrıca, Alman Bankacılık Yasası (Kreditwesengesetz),

bankaların faaliyetleriyle ilgili ayrıntılı düzenlemeler içermekte ve özen yükümlülüğüne ilişkin standartları belirlemektedir.

- **Japonya**

Japonya'da bankaların özen yükümlülüğü, Financial Services Agency (FSA) tarafından denetlenmektedir. FSA, bankaların mali istikrarını ve müşteri bilgilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla düzenli denetimler yapmaktadır. Ayrıca, Japon Bankacılık Yasası, bankaların özen yükümlülüklerine ilişkin ayrıntılı düzenlemeler içermekte ve bankaların bu yükümlülüklere uygun hareket etmelerini sağlamaktadır.

1.4.3. Karşılaştırmalı Değerlendirme

Uluslararası düzeyde, bankaların özen yükümlülüğüne ilişkin standartlar ve uygulamalar, ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak benzer prensiplere dayanmaktadır. Bu standartlar, bankaların müşterilerine karşı güvenli ve şeffaf hizmet sunmalarını, müşteri bilgilerinin korunmasını ve risk yönetiminin etkin bir şekilde yapılmasını amaçlamaktadır.

- **Ortak Standartlar**

Uluslararası düzeyde kabul edilen ortak standartlar arasında, risk yönetimi, sermaye yeterliliği, iç kontrol sistemleri ve müşteri bilgilerini koruma gibi konular yer almaktadır. Bu standartlar, bankaların faaliyetlerini güvenli ve etkin bir şekilde yürütmelerini sağlamak amacıyla belirlenmiştir. Ayrıca, bankaların mali durumlarını doğru ve şeffaf bir şekilde raporlamaları ve müşterilere karşı şeffaflık ilkesine uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

- **Ülkelere Özgü Düzenlemeler**

Her ülke, kendi yasal ve düzenleyici çerçevesine uygun olarak bankaların özen yükümlülüğünü düzenlemektedir. Örneğin, ABD'de Sarbanes-Oxley Yasası, bankaların mali

raporlama ve iç kontrol sistemleri konusundaki özen yükümlülüklerini artırırken, Birleşik Krallık'ta Financial Services and Markets Act 2000 gibi yasalar, bankaların özen yükümlülüklerini yasal olarak belirlemektedir. Almanya ve Japonya gibi ülkeler de kendi bankacılık yasaları ve düzenleyici kurumları aracılığıyla bankaların özen yükümlülüklerini sıkı bir şekilde denetlemektedir.

- **Küresel Eğilimler**

Küresel bankacılık sektöründe, dijitalleşme ve teknolojik gelişmelerle birlikte, bankaların özen yükümlülükleri de değişim göstermektedir. Özellikle siber güvenlik ve veri koruma konuları, bankaların özen yükümlülüklerinde öncelikli hale gelmiştir. Uluslararası düzenleyici kurumlar ve standartlar, bankaların bu yeni risklere karşı hazırlıklı olmalarını ve gerekli önlemleri almalarını sağlamak amacıyla sürekli olarak güncellenmektedir.

BÖLÜM II: BANKALARIN HUKUKİ SORUMLULUĞUNUN KAYNAKLARI

Bankaların hukuki sorumluluğunun temelleri, bankacılık sektörünün karmaşıklığı ve geniş müşteri kitlesi nedeniyle geniş bir yelpazede düzenlenmiş olan yasa, yönetmelik, sözleşme ve genel hukuk ilkelerine dayanmaktadır. Bu kaynaklar, bankaların faaliyetlerini belirli standartlara uygun olarak yürütmelerini ve müşterilerinin haklarını korumalarını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

Bankaların hukuki sorumluluğunun en temel kaynağını yasal düzenlemeler ve yönetmelikler oluşturur. Türkiye'de bankacılık sektörü, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile düzenlenmektedir. Bu kanun, bankaların kuruluşu, faaliyetleri, denetimi ve tasfiyesi ile ilgili ayrıntılı hükümler içerir. Ayrıca, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), bankaların faaliyetlerini denetleyen ve düzenleyen bir otorite olarak önemli bir rol oynamaktadır. BDDK, bankaların uyması gereken yönetmelik ve tebliğleri yayımlar ve denetimler gerçekleştirir. Bu düzenlemeler, bankaların hukuki sorumluluklarını belirlerken, aynı zamanda finansal sistemin istikrarını ve güvenilirliğini sağlamayı hedefler.

Bankaların hukuki sorumluluğunun bir diğer önemli kaynağı, bankalar ile müşterileri arasında yapılan sözleşmelerdir. Bu sözleşmeler, bankaların müşterilere sunacağı hizmetler ve bu hizmetlerin koşulları hakkında detaylı hükümler içerir. Hizmet sözleşmeleri, kredi, mevduat, yatırım ve diğer bankacılık hizmetlerine ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerini belirler. Sözleşmelerde bankaların özen yükümlülüğü ve sorumlulukları açıkça tanımlanır. Ayrıca, bankaların müşterilerle yaptığı sözleşmelerde yer alan genel işlem şartları, bankaların standart hizmet koşullarını belirler. Bu şartlar, bankaların müşterilere karşı sorumluluklarını ve yükümlülüklerini düzenler ve müşterilerin haklarını korur.

Genel hukuk ilkeleri ve yargı kararları da bankaların hukuki sorumluluklarının belirlenmesinde önemli bir rol oynar. Bankalar, müşterilerine karşı özenli ve dikkatli davranma

yükümlülüğüne sahiptir. Bu yükümlülük, bankaların işlemlerinde profesyonel standartlara uygun hareket etmelerini gerektirir. Ayrıca, bankaların müşterilerin güvenini koruma sorumluluğu vardır. Güven ilkesi, bankaların müşterilerine doğru ve eksiksiz bilgi vermesini ve müşterilerin çıkarlarını gözetmesini gerektirir. Yargı kararları, bankaların bu ilkelere uygun davranmalarını sağlamada ve olası hukuki ihtilafların çözümünde önemli bir kaynak oluşturur.

Uluslararası düzenlemeler ve standartlar, özellikle uluslararası faaliyet gösteren bankalar için, bankaların hukuki sorumluluklarının belirlenmesinde büyük önem taşır. Uluslararası bankacılık standartlarını belirleyen Basel Komitesi'nin düzenlemeleri, bankaların sermaye yeterliliği, likidite ve risk yönetimi konularında uyması gereken kuralları içerir. Bu düzenlemeler, bankaların uluslararası arenada rekabet edebilirliğini ve güvenilirliğini artırır. Ayrıca, Mali Eylem Görev Gücü (FATF) gibi uluslararası kuruluşların kara para aklama ve terörizmin finansmanını önlemeye yönelik düzenlemeleri, bankaların bu alanlarda sorumluluklarını ve yükümlülüklerini belirler.

Sonuç olarak, bankaların hukuki sorumluluğunun kaynakları, yasal düzenlemeler, sözleşmeler, genel hukuk ilkeleri ve uluslararası standartlar gibi çeşitli unsurlardan oluşur. Bu kaynaklar, bankaların faaliyetlerini belirli bir çerçevede yürütmelerini ve müşterilere karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmelerini sağlar. Bankalar, bu sorumluluklarını yerine getirirken profesyonel standartlara uygun hareket etmeli ve müşterilerin haklarını koruyarak güven ilişkisini sürdürmelidir. Bu çok boyutlu düzenlemeler ve sorumluluklar, bankacılık sektörünün güvenilirliğini ve istikrarını korumada kritik bir rol oynamaktadır.

2.1. Bankanın Objektif Özen Yükümlülüğü

Bankalar, sözleşmeden doğan veya bu kapsamda değerlendirilen yükümlülüklerini yerine getirmediğinde ya da eksik yerine getirdiklerinde, kusursuz olduklarını ispat edemedikleri sürece, alacaklının bu sebeple oluşan zararını tazmin etmekle yükümlüdürler

(818 sayılı Borçlar Kanunu m. 96, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m. 112). Ayrıca, bankalar genel olarak her tür kusurdan sorumludur. Bu sorumluluğun kapsamı, işin özel niteliğine göre belirlenir. Eğer iş bankaya özel bir yarar sağlamıyorsa, sorumluluk daha hafif değerlendirilir. Haksız fiil sorumluluğuna ilişkin hükümler, kıyas yoluyla sözleşmeye aykırılık durumlarına da uygulanır (818 sayılı Borçlar Kanunu m. 98,6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m. 114).

Kusur ve özen, borçlunun iş alanı da göz önünde bulundurularak belirlenir. Eğer riskli bir alan söz konusu ise, ilgili kişiden daha fazla dikkat beklenir. Bankacılık sektörü hem banka yönetimi hem de müşteriler açısından genel olarak riskli bir alandır. Bu nedenle, bankaların özen borcu, bu riskin bir sonucu olarak artırılmalıdır³. Bankaların ticari işlemlerinde basiretli davranmaları gerekliliği, diğer tacirlerinkinden farklıdır. Bankacılık sektöründe hizmet verenlerden beklenen dikkat düzeyi, şüphesiz daha yüksektir⁴. Görüleceği üzere bankaların yaptığı işin niteliği sebebi ile sorumluluğu çok daha fazladır. Hatta öyle ki Yargıtay 11. Hukuk Dairesi 2020/3852 E., 2021/5124 K. sayılı kararında *“bankalar ağırlaştırılmış sorumluluğun bir gereği olarak objektif özen yükümlülüğü altında bulunmakta olup, buna karşılık hafif kusurlarından dahi sorumludurlar. Bankanın kusuru az da olsa meydana gelen zarardan sorumludur. ”* denilmektedir. Görüleceği üzere bankalar hafif kusurlarından dahi sorumludur.

2.2. Bankaların Adam Çalıştıran Sıfatı İle Sorumluluğu

Adam çalıştıranın sorumluluğu Borçlar Kanunu madde 66'da düzenlenmiştir. *“Adam çalıştıran, çalışanın, kendisine verilen işin yapılması sırasında başkalarına verdiği zararı gidermekle yükümlüdür. Adam çalıştıran, çalışanını seçerken, işiyle ilgili talimat verirken,*

³ Aşçıoğlu, 2019

⁴ Karayalçın, 1997

gözetim ve denetimde bulunurken, zararın doğmasını engellemek için gerekli özeni gösterdiğini ispat ederse, sorumlu olmaz. Bir işletmede adam çalıştıran, işletmenin çalışma düzeninin zararın doğmasını önlemeye elverişli olduğunu ispat etmedikçe, o işletmenin faaliyetleri dolayısıyla sebep olunan zararı gidermekle yükümlüdür.” Söz konusu maddeden anlaşılacağı üzere adam çalıştıran işletme zararın doğmasını engellemeye yönelik önlemleri almak ve gerekli özeni göstermek zorundadır. Aynı zamanda sorumluluğun oluşması için objektif özen yükümlülüğünün ile ortaya çıkan hasar arasında uygun illiyet bağının olması gerekir.

Yasa koyucu bankaları bir güven kurumu olarak görmektedir. Bu sebeple hem özen yükümlüğü konusunda hem de bankanın çalışanlarının hatası konusunda çok fazla sorumluluk yüklemiştir. Örnek olarak *Yargıtay 4. Hukuk Dairesi E.. 2015/15817 K. 2016/6449 T. 10.5.2016* kararını incelersek: Bu olayda davacının bankadaki parası sahte nüfus cüzdanıyla çıkarılan vekaletnameyle çekilmiştir. Bu sebeple davacı davalı bankadan uğradığı zararın karşılanmasını istemiştir. Yargıtay ise bankanın sorumlu olduğunu söylemiştir. Vekaletname noterden çıkarılmıştır. Noterler resmî kurumlar olup noter belgeleri kesin delil niteliği taşımaktadır. Buna rağmen Yargıtay’ın verdiği karar bankaların objektif özen yükümlülüğünü ve bankaların sorumluluğunun ne kadar ağır olduğunu göstermektedir.

2.3. İnternet Bankacılığı Kavramı

İnternet bankacılığı, müşterilerin bankacılık hizmetlerinden yararlanması için kolaylık sağlayan bir sistemdir. Şöyle ki; bu sistem sayesinde müşteriler herhangi bir zamanda, herhangi bir yerden şubeye gitmeden telefon veya bilgisayar aracılığı ile bankacılık faaliyetlerini yürütebilmektedirler. Başka bir tanıma göre ise “*internet bankacılığı bankacılık hizmetlerinin*

internet üzerinden sunulduğu bir alternatif dağıtım kanalıdır⁵.” Teknolojik gelişmeler ile ortaya çıkan internet bankacılığı kavramı birçok faydasının yanı sıra bankaların sorumluluğunu da arttıran bir sistemdir. Bankaların müşteri güvenliğini sağlamak için alması gereken önlemler ilgili mevzuatlarda düzenlenmiştir. Bunlarla birlikte müşterilerin de dikkat etmesi gereken hususlar bulunmaktadır.

⁵ Kırıldığ, 2005

BÖLÜM III: İNTERNET BANKACILIĞI ve TÜRKİYE'DE İNTERNET BANKACILIĞININ GELİŞİMİ

1997 yılında İş Bankası ile internet bankacılığı kavramı ülkemizde faaliyetine başlamıştır. Aynı sene Garanti Bankası da internet bankacılığı hizmeti vermeye başlamıştır. 1997 yılında faaliyete giren internet bankacılığı kısa sürede 1,2 milyar USD işlem hacmine ulaşmıştır⁶. Türkiye'de internet bankacılığının gelişim süreci 1990'ların sonlarından günümüze kadar çeşitli aşamalardan geçmiştir.

3.1. Başlangıç Dönemi (1990'lar Sonu- 2000'ler Başları)

İnternet bankacılığı Türkiye'de 1990'ların sonlarında ortaya çıkmaya başladı. Bu dönemde, internetin yaygınlaşması ve bilgisayar kullanımının artması ile birlikte bankalar da dijital hizmetlere yönelmeye başladı.

İlk internet bankacılığı hizmetlerini sunan bankalar arasında İş Bankası, Akbank ve Garanti Bankası yer alıyordu. Bu hizmetler, müşterilere temel bankacılık işlemlerini (hesap bakiyesi görüntüleme, havale, EFT gibi) internet üzerinden gerçekleştirme imkânı sundu. Bu dönemde internet bankacılığı henüz yaygın değildi. İnternet erişiminin sınırlı olması ve kullanıcıların dijital hizmetlere olan güvensizliği nedeniyle, bu hizmetler genellikle genç ve teknoloji meraklısı kullanıcılar tarafından tercih ediliyordu.

⁶ Pala ve Kartal, 2010

3.2. Yaygınlaşma ve Gelişme Dönemi (2000'ler Ortası- 2010'lar Başları)

2000'lerin ortalarından itibaren internet bankacılığı hızla yaygınlaşmaya başladı. Bu dönemde teknolojik altyapı güçlendi ve internet erişimi daha geniş kitlelere ulaştı.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) ve diğer düzenleyici kurumlar, internet bankacılığını destekleyen ve güvenliği artıran düzenlemeler getirdi. Bu düzenlemeler, bankaların dijital hizmetlerde belirli standartlara uymasını sağladı. Bankalar, internet bankacılığı üzerinden sunulan hizmetlerin çeşitliliğini artırdı. Fatura ödeme, kredi başvurusu, yatırım işlemleri gibi daha geniş bir yelpazede hizmetler sunulmaya başlandı. Mobil bankacılığın doğuşu akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla oldu. Mobil bankacılık, internet bankacılığının kullanımını daha da artırdı ve bankacılık işlemlerinin her yerden kolayca yapılabilmesini sağladı.

3.3. Olgunlaşma ve İnovasyon Dönemi (2010'lar Ortası- Günümüz)

2010'ların ortalarından itibaren internet bankacılığı Türkiye'de olgunlaşma evresine girdi ve inovasyonlarla daha da gelişti. Bankalar, dijital bankacılık stratejileri geliştirerek fintech şirketleriyle iş birliklerine yöneldi. Bu sayede yenilikçi finansal hizmetler sunulmaya başlandı. Siber güvenlik tehditlerine karşı gelişmiş güvenlik önlemleri alındı. Çok faktörlü kimlik doğrulama, biyometrik doğrulama ve yapay zekâ destekli güvenlik çözümleri yaygınlaştı. Bankalar, müşteri deneyimini iyileştirmek için kişiselleştirilmiş hizmetler sunmaya başladı. Veri analitiği ve yapay zekâ kullanarak müşterilere özel teklifler ve hizmetler sunuldu. Pandemi sürecinde dijital bankacılık hizmetlerine olan talep hızla arttı. Sosyal mesafe ve karantina önlemleri nedeniyle müşteriler bankacılık işlemlerini dijital kanallar üzerinden yapmaya yöneldi.

3.4. Türkiye’de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Bakış Açısı

Türkiye’de banka müşterilerinin internet bankacılığına bakışı, teknolojinin yaygınlaşması ve dijital hizmetlerin artmasıyla birlikte olumlu yönde değişmiştir. Kullanım kolaylığı ve erişilebilirlik, müşterilerin internet bankacılığına yönelik olumlu bakış açısının başında gelir. İnternet bankacılığı, müşterilerin bankacılık işlemlerini zaman ve mekân sınırlaması olmadan gerçekleştirebilmelerini sağlarken, bu durum özellikle yoğun iş temposuna sahip bireyler ve fiziksel şubelere erişim imkânı olmayanlar için büyük bir avantaj sunar. Akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla birlikte mobil bankacılık uygulamalarının kullanıcı dostu arayüzleri ve kolay erişimi, internet bankacılığına olan ilgiyi artırmaktadır.

Güvenlik de internet bankacılığına yönelik müşteri bakış açısında önemli bir faktördür. Bankaların siber güvenlik önlemleri ve müşterilere sağladıkları güvenlik garantileri, internet bankacılığına olan güveni pekiştirir. Çok faktörlü kimlik doğrulama yöntemleri, örneğin SMS doğrulama ve biyometrik veriler (parmak izi, yüz tanıma), müşterilerin hesaplarının güvenliğini sağlamakta kritik bir rol oynar. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) güvenlik standartlarına yönelik düzenlemeleri, bankaların güvenlik protokollerini güçlendirmekte ve müşterilerin güvenini kazanmaktadır.

İnternet bankacılığı, geleneksel bankacılık hizmetlerinin ötesinde çeşitli yenilikçi hizmetler sunarak müşterilerin ilgisini çekmektedir. Müşteriler, internet bankacılığı aracılığıyla hızlı ve kolay bir şekilde fatura ödeyebilmekte, havale ve EFT işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca, yatırım hesapları yönetimi, kredi başvuruları ve takibi gibi hizmetler sunarak müşterilere geniş bir yelpazede finansal işlemler yapma imkânı sunar. Bankaların internet bankacılığı hizmetlerine yönelik sağladıkları müşteri desteği ve hizmet kalitesi de müşteri memnuniyetini doğrudan etkiler. Bankaların 7/24 sunduğu destek hizmetleri, müşterilerin karşılaştıkları sorunları hızlı bir şekilde çözmelerine yardımcı olur ve

memnuniyeti artırır. Bankaların müşteri sorunlarına hızlı ve etkili çözümler sunması, internet bankacılığına olan güveni ve bağlılığı güçlendirir.

İnternet bankacılığına olan ilgi, demografik ve sosyoekonomik faktörlerle de şekillenir. Gençler ve teknolojiye yatkın bireyler, internet bankacılığını daha sık kullanma eğilimindedir. Eğitim ve gelir seviyesi yüksek olan bireyler de internet bankacılığı hizmetlerinden daha fazla yararlanma eğilimindedir. Covid-19 pandemisi, internet bankacılığına olan talebi ve ilgiyi önemli ölçüde artırmıştır. Karantina ve sosyal mesafe önlemleri, müşterilerin dijital bankacılık hizmetlerine yönelmesine neden olmuştur. Pandemi sürecinde fiziksel bankacılık hizmetlerine erişim sınırlanmış, bu durum dijital hizmetlere olan ihtiyacı artırmıştır. Pandemi sonrası dönemde de internet bankacılığına olan ilginin devam etmesi beklenmektedir. Müşteriler, kazandıkları dijital alışkanlıkları sürdürmeye devam etmektedir.

Sonuç olarak, Türkiye'de banka müşterilerinin internet bankacılığına bakış açısı genellikle olumludur. Kullanım kolaylığı, güvenlik, hizmet çeşitliliği ve müşteri desteği gibi faktörler, müşterilerin internet bankacılığına olan ilgisini ve memnuniyetini artırmaktadır. Pandemi süreci de bu ilgiyi pekiştirmiştir. Gelecekte, bankaların dijitalleşme ve müşteri odaklı stratejilerini sürdürmeleriyle birlikte internet bankacılığına olan talebin daha da artması beklenmektedir.

3.5. İnternet Bankacılığının Hayatımıza Girmesi İle Bankaların Özen Yükümlülüğü

Gelişen teknoloji ve ihtiyaçlar sebebi ile bankalar internet bankacılığına geçmiş ve birçok işlem bu sayede kolayca gerçekleştirilmektedir. İnternet bankacılığının hayatımıza girmesiyle birlikte bankaların dijital platformlarda müşterilerine karşı dikkatli ve sorumlu davranma yani özen yükümlülüğü artmıştır. Bankaların özen yükümlülüğünü yerine getirmek

için yapması gerekenler güvenlik, veri koruma, müşteri kimliğinin doğrulanması, kullanıcı deneyimi ve hizmet kalitesine dikkat edilmesi olarak sayılabilir.

3.6. Güvenlik ve Veri Koruma

İnternet bankacılığı, bankaların müşterilere sunduğu hizmetlerin büyük ölçüde dijital platformlar üzerinden gerçekleştirilmesini sağlar. Bu durum, bankaların siber güvenlik önlemlerini en üst düzeyde tutmasını gerektirir. Bankalar bu konuda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında, müşterilere ait kişisel ve finansal bilgilerin güvenliğini sağlamak için güçlü şifreleme yöntemleri ve güvenlik protokolleri kullanarak veri güvenliğini sağlamalıdır. Aynı zamanda siber saldırılara karşı müşteriyi korumak için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından belirlenen siber güvenlik standartlarına uygun olarak sistemlerini güncellemeleri ve güvenlik açıklarını kapatmaları gerekmektedir. Olası bir güvenlik ihlali durumunda müşterilere hızlı ve doğru bilgi vermek, onları olası riskler hakkında bilgilendirmek yine bankanın özen yükümlülüğü gereği yerine getirmesi gereken sorumluluklarından biridir.

3.7. Müşteri Kimliğinin Doğrulaması

İnternet bankacılığı, kimlik doğrulama süreçlerinin de dijital ortamda yapılmasını gerektirir. Bankalar güvenli kimlik doğrulamak için BDDK'nın dijital bankacılık düzenlemeleri gereğince, müşteri kimliklerinin doğruluğunu sağlamak için çok faktörlü kimlik doğrulama yöntemleri kullanmak zorundadırlar. Bununla birlikte sahte kimliklerin kullanımını ve diğer dolandırıcılık faaliyetlerini önlemek için gerekli teknolojik ve prosedürel önlemleri bankaların alması gerekmektedir. Bankaların kolay ve erişilebilir arayüzler yaparak müşterilerin bankacılık işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmelerini sağlamaları BDDK'nın dijital hizmet standartları gereğince zorunludur. Hizmetlerin kesintisiz olarak sunulmasını sağlamak, sistem arızalarını en aza indirmek ve bakım çalışmalarını müşterilere önceden bildirmek ve internet

bankacılığı hizmetlerinde ortaya çıkabilecek sorunlar için hızlı ve etkili müşteri destek hizmetleri sunmak, bankaların müşterilere karşı sorumluluğunun bir parçasıdır.

Sonuç olarak internet bankacılığı, bankaların zen yükümlülüğünü genişleten ve derinleştiren bir gelişme olmuştur. Bankaların dijital platformlarda müşterilerine karşı daha dikkatli ve sorumlu davranmaları gerekmektedir. Bu kapsamda, yasal düzenlemeler ve mahkeme kararları, bankaların bu yükümlülüklerini yerine getirmeleri için rehberlik etmektedir. Bankaların güvenlik, kimlik doğrulama ve kullanıcı deneyimi konularında zen yükümlülüğüne uygun hareket etmeleri hem yasal zorunluluktur hem de müşteri güvenliği açısından önem arz etmektedir.

3.8. İnternet Bankacılığının Hayatımıza Girmesi ile Müşterilerin Sorumluluğu

Müşteriler internet bankacılığı hizmetlerini kullanırken kendi güvenlik önlemlerini almak zorundadır. Antivirüs yazılımları kullanmak, güçlü ve tahmin edilmesi zor parolalar oluşturmak ve bu parolaları düzenli olarak değiştirmek, müşterilerin alabileceği temel önlemler arasındadır. Ayrıca, müşteriler halka açık yerlerde internet bankacılığı hizmetlerine erişmemeli ve kişisel bilgilerini koruma konusunda dikkatli olmalıdır. Kendilerine verilen kullanıcı adı, parola ve PIN kodu gibi kimlik doğrulama bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşmamaları gerekmektedir. Bu bilgilerin başkalarının eline geçmesi durumunda, müşteriler hesaplarının güvenliğinden sorumlu tutulabilirler.

Müşterilerin, banka hesaplarını düzenli olarak kontrol etmeleri ve şüpheli işlemleri derhal bankalarına bildirmeleri de önemlidir. Bu, olası bir dolandırıcılık girişiminin erken fark edilmesini ve önlenmesini sağlar. Ayrıca, internet bankacılığı hizmetlerine erişim sağladıkları cihazların yazılımlarını güncel tutmaları, güvenlik açıklarının kapatılması ve cihazların korunması açısından büyük önem taşır.

Bu konuda hukuki açıdan baktığımız zaman müterafik kusur kavramı ortaya çıkar. Türk Borçlar Kanunu'nun 52. Maddesinde müterafik kusuru düzenlenmiştir. Madde hükmünden anlaşılacağı üzere, zarar görenin müterafik kusurundan bahsedilebilmesi için belirli şartların oluşması gerekmektedir. Bu şartlar; zarar verence gerçekleştirilen bir haksız fiil olması, bir zararın oluşması, zarar görenin kusurlu ya da özen yükümlülüğünü yerine getirmemesinden kaynaklı bir eyleminin olması, zarar ve kusurlu eylem arasında uygun illiyet bağının bulunmasıdır. Kısaca zarar görenin kendi kusurlu davranışıyla ya da dikkatsizliği yani özensizliği sebebi ile zarara uğramasına müterafik kusur denilmektedir⁷.

İnternet bankacılığının hayatımıza girmesi ile müşterilerin de gerekli özeni gösterme yükümlülüğü ortaya çıkmıştır. Müşterilerin kendi kusurlu davranışları sebebi ile zarara uğraması sonucunda banka gerekli özen ve yükümlülüklerini yerine getirmiş ise müterafik kusur kavramı sebebiyle bankanın sorumluluğundan kurtulması veya müşteriye ödenecek olan tazminat miktarında indirim yapılması söz konusu olacaktır. Zarar görenin kusura bir katılımı varsa müterafik kusur indirimi tazminat hesaplamalarında yapılmaktadır. Borçlar Kanunu'nda indirim oranı belirtilmediği için indirim oranı konusunda tartışmalar mevcuttur. İndirim oranı, uygulamada Yargıtay'ın içtihatlarıyla %20 olarak kabul görmektedir⁸. Ancak Kanunda açıkça bu oran belirtilmediği için hâkim somut olaya göre takdir yetkisini kullanarak indirim oranını belirleyebilir.

⁷ Yargıtay 4. Hukuk Dairesi 26.02.1979 tarih, 1978/5666 E., 1979/2516 K. sayılı kararında müterafik kusuru şu şekilde tanımlanmıştır; "...Genellikle birlikte kusur olarak nitelenen bu kusur, aklı başında (makul) bir kimsenin kendi çıkarları için sakınacağı ve sakınması gerekli olan düşüncesiz bir hareket olarak tanımlanmaktadır. Zarara uğramamak için gerekli özeni göstermeyen veya zararın meydana gelmesini isteyen kimse, bu hareket tarzının sonuçlarına katlanmalı ve bu davranışının zararın meydana gelmesinde oynadığı role, etkisine ve derecesine göre zararı kısmen veya tamamen üzerine almalıdır. Çünkü, kendi kusuruyla sebebiyet verdiği ya da artmasına neden olduğu zararın ödetirilmesini istemek TMK'nın 2. maddesinde sözü edilen dürüstlük kuralına aykırı olacaktır..."

⁸ (Yargıtay 17. Hukuk Dairesi, 06.02.2020 tarihli ve 2018/4184 E., 2020/820 K.).

Müterefik kusur kavramı ile ilgili örnek yargıtay kararına baktığımızda: Yargıtay; "... ATM cihazlarındaki kart yuvalarını kötünietli üçüncü kişilerin kolayca müdahalelerine imkân tanıyacak şekilde bırakan ve yine, ATM cihazlarına kötünietli üçüncü kişilerin telefon düzeneği yerleştirmelerini engelleyecek ve bu konuda yeterli denetim tedbirlerini almayan davalı bankanın olayda asli kusurlu olduğunun kabulü gerekir. ... Kartı ATM cihazına sıkışan davacı daha güvenli yollardan kart çıkaran bankayı haberdar etmek yerine kötünietli kişilerin talimatı ile hareket edip kart ve bilgilerinin onların eline geçmesine sebebiyet verdiğine göre, olayda davacının da müterafik kusurlu olduğunun kabulü zorunludur. Öyle olunca mahkemece, tarafların olaydaki kusur ve sorumluluklarının yukarıda belirtilen ilkeler çerçevesinde belirlenmesi ve hasıl olacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı" gerekçesiyle ilk derece mahkemesinin kararını bozmuştur⁹.

Yargıtay kararına göre, banka ATM cihazının güvenliğini sağlamadığı için sorumludur. Bununla birlikte müşteri ise banka kartı şifresini tanımadığı kişilerle paylaştığı için sorumludur. Söz konusu olayda zararın meydana gelmesinde hem bankanın hem de müşterinin sorumluluğu bulunmaktadır. Bu olayda müterafik kusur kavramı ortaya çıkmıştır.

⁹ Yarg. 13. HD., E. 2008/12361, K. 2009/2549, T. 27.02.2009; Aynı yönde: Yarg. 11. HD., E. 2009/11424, K. 2011/4290, T. 12.04.2011; Yarg. 11. HD., E. 2009/12515; K. 2011/5034, T. 26.04.2011; Yarg. 11. HD., E. 2010/15730, K. 2012/5666, T. 09.04.2012; Yarg. 11. HD., E. 2011/15762, K. 2013/335, T. 10.01.2013; Yarg. 11. HD., E. 2013/11722, K. 2014/1360, K. 22.01.2014; Yarg. 11. HD., E. 2013/18094; K. 2014/5891; T. 26.03.2014.

BÖLÜM IV: İNTERNET BANKACILIĞINDA ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN İHLAL EDİLMESİ SONUCUNDA MÜŞTERİNİN TAZMİNAT TALEBİ

Müşteriler, bankaların ihmalinden kaynaklanan zararlarını tazmin etmek için hukuki yollara başvurabilirler. Bu kapsamda, bankaların müşteri bilgilerini koruma ve güvenlik önlemlerini alma konusundaki sorumluluklarını yerine getirmeleri büyük önem taşır.

Özen yükümlülüğünün ihlali durumunda, bankalar müşterilerine karşı hukuki sorumluluk altına girerler. Bankaların, müşterilerine karşı sorumlulukları, sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmemesi veya eksik ifa edilmesi şeklinde ortaya çıkar. Bankaların, güvenlik önlemlerini almadığı veya müşterilerini yeterince bilgilendirmediği durumlarda, zarar gören müşteriler tazminat talebinde bulunabilir. Ancak uygulamada bankalar müşterilerin kusuru sebebi ile zarara uğradığını söyleyerek ödeme yapmayabilir veya eksik ödeme yapabilir. Böyle durumlarda müşterilerin dava açması gerekir.

4.1. Maddi Tazminat Talebi

Müşteriler, hesaplarından bilgisi olmadan çekilen paranın banka tarafından iade edilmediğini ve zarar uğradıklarını söyleyerek maddi tazminat talebinde bulunabilirler. Mahkemeler bu durumda bankaların özen yükümlülüğünü yerine getirip getirmediğine bakacak ve müşterinin bu zararın oluşmasında sorumluluğunun bulunup bulunmadığı konularını inceleyerek karar verecektir.

Yargıtay'ın kararlarına baktığımız zaman internet bankacılığıyla müşterilerin zarara uğramasında bankaların gerekli güvenlik önlemlerini alması gerektiği bu önlemlerin bankaların özen yükümlülüğü kapsamında olduğu ve maddi tazminat davasının kabul edilmesine karar verilmesi yönünde olduğu görülmektedir¹⁰.

¹⁰ Yarg. 11. HD, 2018/5154 E, 2020/2559 K, 02.06.2020 T.

4.2. Manevi Tazminat Talebi

Manevi zarar, haksız bir fiil sonucu kişinin şahıs varlığında uğradığı zararları ifade eder. Haksız fiil şahıs varlığına veya mal varlığına yönelik olabilir. Haksız fiil sonucu manevi bir zarar söz konusu ise bunun tazmini için manevi tazminat davası açılabilir¹¹.

Manevi tazminat talebi için belirli şartların gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu koşullar; borçlunun kusurlu bir eyleminin varlığı, borçlunun kusurlu olması ve alacaklının zarar görmesi, zarar ile borçlunun kusurlu davranışı arasında bir bağlantı olması ve alacaklının kişisel haklarının ihlal edilmesidir¹².

Manevi tazminat Türk Borçlar Kanunu madde 58'e göre *"kişilik hakkının zedelenmesinden zarar gören, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para ödenmesini"* şeklindedir. Yani manevi tazminat miktarı hâkimin takdir yetkisine göre belirlenir.

Manevi zararın doğup doğmadığı hususunu mahkemenin belirlemesi kolay değildir. Müşterinin hesabından üçüncü kişilerce internet yoluyla para alınmasının maddi zarara yol açtığı izahtan varestedir. Ancak manevi zararın koşullarının oluşup oluşmadığı, illiyet bağının olup olmadığı hususlarına dikkat edilmelidir.

Yargıtay'ın bu konudaki kararlarına baktığımız zaman müşterilerin bankaya açtığı manevi tazminat davalarında kişilik hakkının ihlali olmadığından bahisle manevi tazminat taleplerinin reddine karar verilmiştir¹³.

¹¹ Kılıçoğlu, 2018

¹² İnceoğlu, 2008

¹³ "Dava, internet bankacılığında kaynaklanan alacak istemine dair olup, mahkemece yazılı gerekçelerle davacı yararına manevi tazminata hükmedilmiştir. Ancak, somut uyuşmazlıkta internet bankacılığı yoluyla usulsüz olarak davacı hesabından para çekilmesi eyleminde davacının kişilik haklarının ihlalinin söz edilemeyeceğinden davacı yararına manevi

SONUÇ

İnternet, yaşamımızın her alanında yerini almıştır ve bu sayede birçok ticari faaliyet de çevrimiçi ortama taşınmıştır. Bankacılık işlemleri de bu dönüşümden etkilenmiş ve internet bankacılığı ortaya çıkmıştır. İnternet bankacılığı, çevrimiçi bankacılık ve elektronik bankacılık terimleriyle de eş anlamlı kullanılabilir. Ancak, internet bankacılığı, ev ve ofis bankacılığı, ATM bankacılığı gibi elektronik bankacılık türlerinden biridir. İnternet bankacılığı hem bankalar hem de müşteriler için avantajlar ve dezavantajlar barındırır. Müşteriler için, mekân ve zaman kısıtlaması olmadan işlem yapabilme, düşük işlem maliyetleri ve bankaya gitme zorunluluğunun olmaması başlıca avantajlar arasındadır. Bankalar açısından ise, işlem maliyetlerinin düşmesi, farklı alanlara yatırım yapma imkânı, daha eğitilmiş ve sorun çıkarmayan müşterilerle muhatap olma ve kolay işlemler sayesinde müşteri sayısının artması gibi faydalar sağlanmaktadır. Ancak, kimlik tespiti, kimlik hırsızlığı, bilgisayar ve internet erişiminin gerekliliği, bankalar ve müşteriler arasındaki yüz yüze iletişim eksikliği ve kötü amaçlı yazılımlarla banka hesaplarının boşaltılması ve suçlulara ulaşamama gibi riskler internet bankacılığının başlıca dezavantajlarıdır. İnternet bankacılığında bankalar, tecrübeli personel çalıştırarak, internet güvenliğini artırarak ve tek kullanımlık şifre uygulamasını hayata geçirerek bu riskleri minimuma indirmeye çalışmalıdır. Müşteriler, kötü amaçlı yazılımlara karşı korunmak için anti virüs yazılımları kullanmalıdır. Halka açık yerlerden hesaplarına erişmemeli, hesap hareketlerini sık sık kontrol etmeli ve kullanıcı adı ile şifrelerini kimseyle paylaşmamalıdır. İki taraf da görevlerini yerine getirdiğinde, internet bankacılığı daha erişilebilir, güvenli ve kullanımı kolay hale gelecektir.

tazminata hükmedilmesi doğru görülmemiş, kararın manevi tazminata yönelik olarak davalı yararına bozulması gerekmiştir.” Yarg. 11. HD, 2015/12785 E, 2017/932 K, 20.02.2017 T; Aynı yönde Yarg. 11. HD, 2018/5154 E, 2020/2559 K, 02.06.2020 T; Yarg. 11. HD, 2014/11121 E, 2014/18235 K, 24.11.2014 T; Yarg. 11. HD, 2012/900 E, 2013/1093 K, 21.01.2013 T.

KAYNAKÇA

- Aral, F. ve Ayırcı, H. (2023). *Borçlar hukuku özel borç ilişkileri*. Yetkin Yayınları.
- Aşçıoğlu, Ç. (2019). Kusurun belirlenmesi ve derecelendirilmesi, ticaret hukuku ve yargıtay kararları sempozyumu v. *İstanbul Barosu Dergisi*.
- Başpınar, V. (2004). *Vekilin özen borcundan doğan sorumluluğu (avukatın, hekimin, mimarın, bankanın)*. Yetkin Yayınları. Battal, Ahmet, (2001). Güven Kurumu Nitelendirmesi Işığında Bankaların Hukuki Sorumluluğu, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- Battal, A. (2001). *Güven kurumu nitelendirmesi ışığında bankaların hukuki sorumluluğu*. Banka Ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- İnceoğlu, M. (2008). Yargıtay kararları ışığında sözleşmeye aykırılıktan doğan manevi tazminat talepleri. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*.
- Kara, U. (2021). *İnternet bankacılığında bankaların özen yükümlülüğu* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Medipol Üniversitesi.
- Karayalçın, Y. (1997). *Özel hukukta meseleler ve görüşler – v*. Seçkin Yayıncılık.
- Kılıçoğlu, A. M. (2018). *Borçlar hukuku genel hükümler*. Turhan Kitapevi.
- Kırlıdoğ, M. (2005, Şubat). *Bilişimin aydınlık ve karanlık yüzü* [Bildiri sunumu]. Akademik bilişim konferansı , Gaziantep Üniversitesi.
- Kurşun, Ö. (2023). *İnternet bankacılığında bankanın hukuki sorumluluğu*. Yetkin Yayınları.

Özyurt Kaya, Ç. N., & Aksoy, R. (2019). Türkiye’de internet bankacılığı kullanımına ilişkin

tüketici davranışları analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 15(4),

1236-1256. <https://doi.org/10.17130/ijmeh.2019456407>

Pala, E. ve Kartal, B. (2010). banka müşterilerinin internet bankacılığı ile ilgili tutumlarına

yönelik bir pilot araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*.

ÖZET

İNTERNET BANKACILIĞINDA BANKANIN ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜ

KARAPINAR, MUSTAFA CEM

Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, İşletme Anabilim Dalı

Temmuz 2024

Bu projede, internet bankacılığı kullanıcılarının güvenliğini sağlamak amacıyla bankaların üzerine düşen özen yükümlülüğü kavramı üzerinde durulmuştur. İnternet bankacılığı, teknolojik gelişmelerle birlikte yaygınlaşmış olup kullanıcıların finansal işlemleri dijital ortamda gerçekleştirmelerini sağlamaktadır. Ancak, bu kullanım kolaylığı ve erişim sağlarken beraberinde güvenlik risklerini de getirmektedir. Bankaların, müşterilerinin kişisel ve finansal bilgilerini korumak için alması gereken tedbirler yasal bir sorumluluktur. Projede, bankaların bu özen yükümlülüğünün kapsamı, içeriği ve sınırları ve müşterilerin alması gereken önlemler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Ayrıca, güncel hukuki düzenlemeler ve yargı kararları ışığında bankaların sorumlulukları ve müşterilerin korunması konusundaki en iyi uygulamalar ele alınmıştır. Sonuç olarak, internet bankacılığı kullanıcılarının güvenliğini sağlamak için bankaların etkili bir şekilde hareket etmeleri gerektiği vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Özen yükümlülüğü, internet bankacılığı, mütereafik kusur kavramı

ABSTRACT

DUTY OF CARE OF BANKS IN INTERNET BANKING

KARAPINAR, MUSTAFA CEM

Non-Thesis Master's Project, Department of Business Administration

July 2024

This project focuses on the concept of the duty of care incumbent upon banks to ensure the security of internet banking users. Internet banking has become widespread with technological advancements, enabling users to conduct financial transactions in a digital environment. However, while providing convenience and accessibility, it also brings along security risks. Banks are legally responsible for taking measures to protect their customers' personal and financial information. The scope, content, and limitations of this duty of care imposed on banks, as well as the preventive measures that customers should take, are extensively examined in this project. Additionally, current legal regulations and judicial decisions regarding banks' responsibilities and best practices for protecting customers are discussed. In conclusion, the importance of banks effectively acting to ensure the security of internet banking users is emphasized.

Keywords: Duty of care, internet banking, contributory negligence concept