

**T.C.  
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI**

**İNTERNET BANKACILIĞININ BANKA  
VE MÜŞTERİ AÇISINDAN  
YÜKÜMLÜLÜK VE  
SORUMLULUKLARININ HUKUKİ  
AÇIDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**

**Gamze KURBAN MERMEROĞLU  
124233001014**

**DANIŞMAN**

**Yrd. Doç. Dr. Leyla AKYOL ASLAN**

**Kırıkkale-2015**

## KABUL-ONAY

Yrd. Doç. Dr. Leyla AKYOL ASLAN danışmanlığında Gamze KURBAN MERMEROĞLU tarafından hazırlanan “İnternet Bankacılığının Banka Ve Müşteri Açısından Yükümlülük Ve Sorumluluklarının Hukuki Açıdan Değerlendirilmesi” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

15.10.2015

Doç. Dr. Elif Sibel ÇAKAR (Başkan)

Yrd. Doç. Dr. Yasin POYRAZ (Jüri)

Yrd. Doç. Dr. Leyla AKYOL ASLAN (Jüri)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

15.10.2015

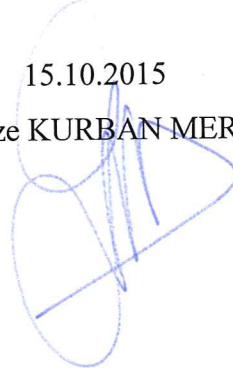
Enstitü Müdürü

## Kişisel Kabul Sayfası

Yüksek Lisans Tezi / Doktora Tezi / Sanatta Yeterlilik Çalışması / Dönem Projesi olarak sunduğum “İnternet Bankacılığının Banka Ve Müşteri Açısından Yükümlülük Ve Sorumluluklarının Hukuki Açıdan Değerlendirilmesi” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve faydalandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak faydalanılmış olduğunu beyan ederim.

15.10.2015

Gamze KURBAN MERMEROĞLU



## ÖN

İnternet, 21.yüzyılda hayatımızın artık vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Tüm dünyada internet üzerine gerçekleşen gelişmeler, tüm devletlerin hukuk sistemlerinde de koruma yollarına başvurulmasına neden olmuştur. Elbette ki, Ülkemizde de bu durum yer bulmuştur. İnternetin hayatımıza girmesi ile artık her bilgiye daha rahat ulaşp, her işlemi daha kolay gerçekleştirmeye başladık. Bu durum, bankaların da interneti geliştirmesine ve müşterilerinin hizmetlerine sunmasına yol açmıştır.

Çalışmamızda, İnternet Bankacılığının gelişimi, hayatımızda nasıl yer aldığı, faydaları ve zararları ile internet bankacılığında doğan hukuki ihtilafların çözüme kavuşturulmasından bahsedilmektedir. İnternet bankacılığının hukuki açıdan değerlendirilmesi konusu araştırılırken, yeni gelişmesi ve hayatımızda yeni yeni uygulama alanı bulması nedeniyle daha çok Yargıtay kararlarından yola çıkılmıştır. Ayrıca son yıllarda yazılan internet bankacılığı ile ilgili kaynaklar ile özellikle makalelerden yararlanılmıştır. Çok fazla kaynak olmaması nedeniyle zaman zaman zorlanılsa da, konumuzu genel hatları, Yargıtay kararları ve içtihatlarıyla açıklamaya çalıştık.

Çalışmamı hazırlarken benden desteğini eksik etmeyen, benimle birlikte çalışan, tezimin düzenlenmesini sağlayan öncelikle danışmanım Yrd. Doç. Dr. Leyla AKYOL ASLAN'a ve eşim Evren MERMEROĞLU'na teşekkürü de bir borç bilirim.

Gamze KURBAN MERMEROĞLU

## ÖZ

KURBAN MERMEROĞLU, Gamze, “İnternet Bankacılığı’nın Banka ve Müşteri Açısından Yükümlülük ve Sorumluluklarının Hukuki Açısından Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale, 2015.

Tezin konusu, İnternet Bankacılık işlemlerinde yaşanan/yaşanabilecek hukuki sorunların değerlendirilmesi, çözümlerinin tespiti ve Yargıtay içtihatlarıyla konuya genel bir bakış ve konu kapsamında kalan sair ilgili hususlardır. İnternet Bankacılığı işlemlerinde konu bölümünde belirtilen hususlara ilişkin teorik anlamda katkıda bulunmak ile yaşanan aksaklıklara değinmek tezin öncelikli amacıdır.

Son yıllarda teknoloji ve telekomünikasyon alanındaki gelişmeler, gündelik hayatımızda birtakım değişimlere bizleri itmektedir. Değişen hayat şartları nedeniyle, artık bazı kurumsal işlemleri, bulunduğumuz yerden gerçekleştirmek zorunluluğu doğmaktadır. Ancak, bu işlemleri yaparken, işlemleri yapmamıza yardımcı olan, aracılık eden sistemlerin ve özellikle bilgisayarın ve internetin güvenliği de son derece önem arz etmektedir. Banka vb. kurumların/işletmelerin sistemlerindeki güvenliği son derece üst seviyede tutmaları da oldukça önemlidir. Çünkü artık internet ve bilgisayar güvenliğini sağlamak, gündelik hayatımızın en önemli ve zaruri kısımlarından birini oluşturmaktadır. Tüm bunlar birlikte düşünüldüğünde tezin amacı ve varmak istediği nokta, hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelen internet bankacılığının güvenliğinin nasıl sağlanacağı ve bu güvenliğin sağlanırken oluşabilecek hukuki ihtilafların nasıl giderileceği noktasıdır.

**Anahtar Sözcükler:** İnternet Bankacılığı, Bankacılık İşlemleri, Hizmet Sözleşmesi, Genel İşlem Şartları, Yükümlülükler

## ABSTRACT

KURBAN MERMEROĞLU, Gamze, “In terms of the Obligations of the Bank and Internet Banking Customers and the limitations on the evaluation of Legal Aspects”, Master's Thesis, Kırıkkale, 2015.

The subject of the thesis, the Internet experienced in the banking / livable evaluation of legal issues, an overview of issues identified by the Supreme Court and other related issues falling within the scope of the solution and are subject. Internet Banking in theoretical terms about the subject matters mentioned in part to address disruptions in the process contribute to the primary objective of the thesis.

In recent years, advances in technology and telecommunications fields, pushes us to some changes in our everyday lives. Due to the changing conditions of life, some corporate transactions residues, it is imperative to realize where we are. However, while these actions, which will help to make transactions, through which the computer and security systems and in particular to the Internet is also extremely important. Bank and so on. institutions / businesses to keep an extremely high level of security systems is very important. Because now provide Internet and computer security, it constitutes one of the most important and essential part of our daily lives.

The aim of the thesis when all the points they wanted to be considered together and arrive, how to ensure the security of Internet banking has become an indispensable part of our lives and the point is how to resolve legal disputes that may arise while providing the security.

**Keywords:** Internet Banking, Banking Operations, Service Agreement, General Terms and Conditions, Liabilities

## KISALTMALAR

|         |   |
|---------|---|
| ABD     | : Amerika Birleşik Devletleri   |
| ATM     | : Para Çekme Makinesi (Automated Teller Machine)  |
| AÜHFD   | : Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi   |
| AY.     | : Anayasa   |
| B.      | : Bası  |
| b.      | : bent  |
| BATİDER | : Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Dergisi                                   |
| BBST    | : Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelere İlişkin Tebliğ Taslağı |
| Bkz.    | : bakınız   |
| BPTD    | : Banka ve Para Teknolojileri Dergisi   |
| C.      | : Cilt  |
| Der.    | : Derleyen  |
| Dpn.    | : dipnot  |
| E.      | : Esas  |
| EİK     | : Elektronik İmza Kanunu  |
| EFT     | : Elektronik Fon Transferi  |
| f.      | : fıkra   |
| HD      | : Hukuk Dairesi   |
| HGK     | : Hukuk Genel Kurulu  |
| HMK     | : Hukuk Muhakemeleri Kanunu   |
| http    | : Hypertext Transfer Protocol   |
| ISP     | : Internet Service Provider   |
| ISS     | : Internet Servis Sağlayıcı(lar)  |
| İİK     | : İcra ve İflas Kanunu  |
| K.      | : Karar   |
| Krş.    | : Karşılaştırınız   |
| m.      | : madde   |
| MHAD    | : Mukayeseli Hukuk Araştırmaları Dergisi  |
| MSHY    | : Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik                    |
| RG      | : Resmi Gazete  |

|        |   |
|--------|---|
| S.     | : Sayı  |
| s.     | : sayfa   |
| SSK    | : Sosyal Sigortalar Kurumu                        |
| SSL    | : Güvenli Yuvalar Katmanı (Secure Sockets Layer)  |
| T.     | : Tarih   |
| TBK    | : Türk Borçlar Kanunu                             |
| TCK    | : Türk Ceza Kanunu                                |
| TCMB   | : Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası              |
| TCP/IP | : Transmission Control Protocol/Internet Protocol |
| TKHK   | : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun            |
| TMK    | : Türk Medeni Kanunu                              |
| TNBD   | : Türkiye Noterler Birliği Dergisi                |
| TTK    | : Türk Ticaret Kanunu                             |
| USD    | : Amerikan Doları                                 |
| vd.    | : ve devamı                                       |
| vs.    | : ve saire  |
| Y.     | : Yargıtay  |
| YD.    | : Yargıtay Dergisi                                |
| YKD.   | : Yargıtay Kararları Dergisi                      |



## İÇİNDEKİLER

|                            |      |
|----------------------------|------|
| KABUL ONAY SAYFASI.....    | i    |
| KİŞİSEL KABUL SAYFASI..... | ii   |
| ÖN.....                    | iii  |
| ÖZ.....                    | iv   |
| ABSTRACT.....              | v    |
| KISALTMALAR .....          | vi   |
| İÇİNDEKİLER.....           | viii |
| GİRİŞ .....                | 1    |

### I.BÖLÜM

#### İNTERNET BANKACILIĞI VE BANKACILIK İŞLEM TÜRLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

|  |    |
|--|----|
| A. İnternet Bankacılığı Kavramı ve İnternet Bankacılığında Müşterilerin Korunması..... | 4  |
| 1. İnternet Bankacılığı Kavramı.....   | 4  |
| 2. İnternet Bankacılığının İşleyiş Süreci .....  | 5  |
| 3. İnternet Bankacılığında Kullanılan Tanıma ve Yetkilendirme Yöntemleri6              |    |
| a) Kullanıcı Kodu ve Şifre.....  | 6  |
| b) Kazıma Listesi .....  | 7  |
| c) Dijital Sertifikalar.....   | 7  |
| d) Biometrik Kontrol .....   | 8  |
| B. İnternet’te Yapılan Bankacılık İşlemleri ve Türleri.....                            | 9  |
| 1. Genel Olarak Bankacılık Türleri .....   | 9  |
| a) Hesap İşlemleri.....  | 9  |
| b) Para Aktarma İşlemleri.....   | 10 |
| c) Yatırım İşlemleri .....   | 10 |
| d) Döviz İşlemleri .....   | 10 |
| e) Kredi Kartı İşlemleri.....  | 11 |
| f) Ödeme İşlemleri .....   | 11 |
| g) Bilgi Hizmetleri .....  | 11 |
| 2. Bankacılık İşlem Türlerinden İnternette Havale Yapılması.....                       | 12 |
| a) Genel Olarak Havale.....  | 12 |

|   |    |
|---|----|
| b) Banka Havalesi.....  | 12 |
| c) Havalenin Geri Alınması ve İptali .....  | 14 |
| (1) Havalenin Geri Alınması.....  | 14 |
| i. Genel Olarak.....  | 14 |
| ii. İnternet Bankacılığında Havalenin Geri Alınması.....  | 15 |
| (2) Havalenin İptali .....  | 15 |
| i. Havalenin Gönderen Tarafından İptali.....  | 15 |
| ii. Havalenin Banka Tarafından İptali.....  | 16 |
| iii. İnternet Bankacılığında Havaledede Ortaya Çıkan Sorunlar .....                                       | 17 |
| aa) Bankadan Kaynaklanan Sorunlar .....   | 17 |
| aaa) Bankanın Web Sitesinin Çalışmaması veya Yavaş Çalışması .....  | 17 |
| bbb) Havalenin Üçüncü Bir Kişinin Hesabına Geçirilmesi .....  | 18 |
| ccc) Müşterinin Bilgisayarına Virüs Bulaşması .....   | 19 |
| bb) Müşteriden Kaynaklanan Sorunlar .....   | 20 |
| aaa) Müşterinin Yanlış Hesaba veya İsme Havale Göndermesi ...   | 20 |
| bbb) Müşterinin Bilgisayar Sisteminin Yeterli Olmaması ve Sisteme Virüs Girmesi.....                      | 20 |
| cc) İnternet'ten Kaynaklanan Sorunlar .....   | 21 |
| aaa) Genel Olarak .....   | 21 |
| bbb) İnternet Servis Sağlayıcı (Internet Service Provider).....   | 21 |
| dd) Üçüncü Kişilerden Kaynaklanan Sorunlar.....   | 26 |
| aaa) Genel Olarak .....   | 26 |
| bbb) Mevduat Sözleşmesi.....  | 27 |
| (a) Genel Olarak .....  | 27 |
| (b) Mevduat Sözleşmesinin Hukuki Niteliği.....  | 28 |
| (aa) Ödünç (Karz) Niteliği .....  | 29 |
| (bb) Usulsüz Tevdi Niteliği (Misli Şeylerin Saklanması) .....   | 29 |
| (cc) Karma Sözleşme Niteliği.....   | 30 |
| (dd) Kendine Özgü Sözleşme Niteliği .....   | 31 |
| ccc) Üçüncü Kişinin Bankanın Bilgisayar Sistemine Girmesi Durumunda Zarara Kimin Katlanacağı Sorunu ..... | 32 |

## II.BÖLÜM

### İNTERNET BANKACILIĞININ FAYDA VE SAKINCALARI İLE İNTERNET BANKACILIĞI HİZMET SÖZLEŞMESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER VE GENEL İŞLEM ŞARTLARI

|  |    |
|--|----|
| A. İnternet Bankacılığının Fayda ve Sakıncaları.....   | 35 |
| 1. Faydaları .....   | 35 |
| a) Müşteriler Açısından Faydaları .....  | 35 |
| b) Bankalar Açısından Faydaları.....   | 37 |
| 2. Sakıncaları .....   | 38 |
| a) Müşteriler Açısından.....   | 38 |
| b) Bankalar Açısından.....   | 41 |
| B. İnternet Bankacılığında Müşterilerin Korunması .....  | 42 |
| 1. Genel Olarak.....   | 42 |
| 2. 2002/65/EC Finansal Hizmetler Direktifi'ne Göre .....   | 42 |
| 3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre.....  | 43 |
| C. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesi Hakkında Genel Bilgiler ve İnternet<br>Bankacılığında Genel İşlem Şartları ..... | 44 |
| 1. Tanımı ve Hukuki Niteliği.....  | 44 |
| a) Tanımı.....   | 44 |
| b) Hukuki Niteliği.....  | 45 |
| 2. İnternet Bankacılığında Genel İşlem Şartları ve Denetimi .....  | 46 |
| a) Genel Olarak Genel İşlem Şartları Kavramı ve Unsurları .....  | 47 |
| b) Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları'na İlişkin Düzenlemeler .....   | 48 |
| c) İnternet Bankacılığı Açısından Genel İşlem Şartları .....   | 49 |
| d) İnternet Bankacılığında Genel İşlem Şartlarının Denetimi.....   | 50 |
| (1) Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlarını Aşan Genel İşlem Şartlarının<br>Geçerli Olmayacağı İlkesi.....                       | 50 |
| (2) Alışılmamış, Şaşırtıcı Genel İşlem Şartlarının Bağlayıcı Olmaması<br>İlkesi.....                                       | 51 |
| (3) Bireysel Sözleşmeye Aykırı Düşen Genel İşlem Şartlarının<br>Uygulanmaması İlkesi .....                                 | 52 |
| (4) Genel İşlem Şartlarında Mutat Olarak Yer Alan Boş Söz Biçimindeki<br>Kayıtların Uygulanmayacağı İlkesi .....           | 52 |

|  |    |
|--|----|
| (5) İhtilaf Durumunda Müşterinin Hakkının Korunmasını Daraltan ve Kişisel Hürriyetini Sınırlayan Kayıtların Geçerli Olmayacağı İlkesi.....                   | 52 |
| e) Genel İşlem Şartlarının Tamamen veya Kısmen İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Kapsamına Alınmaması veya Geçersiz Olmasının Hukuki Sonuçları ..... | 53 |
| D. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Şekli.....  | 54 |
| 1. Genel Olarak.....   | 54 |
| 2. Elektronik İmza .....   | 54 |
| 3. Elektronik İmzanın Faydaları .....  | 56 |
| 4. Elektronik İmzaya İlişkin Sorunlar.....   | 57 |
| a) Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısının Hukuki Sorumluluğu.....  | 57 |
| b) Elektronik İmza Sahibinin Sorumluluğu .....   | 58 |
| c) Elektronik İmzanın İspat Değeri .....   | 59 |
| E. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesi .....   | 60 |
| 1. Genel Olarak.....   | 60 |
| 2. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesini Sona Erdiren Sebepler .....  | 60 |
| a) Müşterinin Banka Nezdindeki Hesabı Kapatması .....  | 60 |
| b) Müşterinin Ölmesi.....  | 61 |
| c) Bankanın İflası veya Kapanması.....   | 61 |
| d) Sözleşmenin Feshedilmesi .....  | 62 |
| e) İrade Sakatlığı Sebebiyle Sözleşmenin İptali .....  | 62 |
| (1) Hata (Yanılma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali .....  | 63 |
| (2) Hile (Aldatma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali .....  | 63 |
| (3) Tehdit (Korkutma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali.....  | 65 |
| f) İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Bozma Sözleşmesiyle Ortadan Kaldırılması.....   | 66 |

### III.BÖLÜM

#### İNTERNET BANKACILIĞINDA TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜĞÜ VE SORUMLULUĞU

|  |    |
|--|----|
| A. Genel Olarak Yükümlülük ve Sorumluluk .....                       | 67 |
| B. Bankanın Yükümlülük ve Sorumluluğu.....                           | 68 |
| 1. Bankanın Sözleşmeden Kaynaklanan Yükümlülük ve Sorumlulukları.... | 68 |

|  |    |
|--|----|
| 2. Bankanın Sözleşme Öncesi Yükümlülük ve Sorumlulukları.....  | 69 |
| 3. Bankanın Sözleşmeden Doğan Yükümlülük ve Sorumlulukları .....   | 70 |
| a) Bilgi Verme ve Aydınlatma Yükümlülüğü.....  | 70 |
| b) İnternet Bankacılığı Hizmetinin Yürütülebilmesi İçin Gerekli<br>Tedbirleri Alma Yükümlülüğü .....                                   | 71 |
| c) Sistem Hatalarını ve Eksikliklerini Giderme Yükümlülüğü.....  | 74 |
| d) İnternet Bankacılığında Bankaların Özen Borcunun Ağırlaştırılması   | 75 |
| e) İnternet Bankacılığında Bankaların Hukuki Sorumluluğunun Özel<br>Güven Sebebiyle Ağırlaştırılması .....                             | 77 |
| f) İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesindeki Sorumsuzluk Kayıtları<br>ve Geçerliliği.....  | 79 |
| 4. Bankanın Sözleşme Sonrası Yükümlülükleri.....   | 80 |
| 5. Bankanın Haksız Fiilden Kaynaklanan Yükümlülükleri .....  | 81 |
| 6. Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelere İlişkin<br>Tebliğ Taslağı ile Bankalara Getirilen Yükümlülükler..... | 82 |
| C. Müşterinin Yükümlülük ve Sorumlulukları.....  | 84 |
| SONUÇ.....   | 89 |
| KAYNAKÇA.....  | 93 |

## GİRİŞ

Çalışmamızın konusu, hayatımıza bilgisayarın girmesiyle sunulan internet hizmetinin gelişimi, bu hizmetin gelişmesiyle birlikte bankacılık sektöründe de müşterilerinin memnuniyetini arttırmak ve işlemlerine hız kazandırmak için “elektronik bankacılık” olarak da değerlendirilen “internet bankacılığı”nın çeşitli yargı kararlarıyla birlikte hukuki açıdan değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme yapılırken banka ve müşteri, ayrı ayrı ele alınmış, her ikisi açısından da hukuki değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışmamızda, internet bankacılığına ilişkin düzenlemeler, hukuki açıdan ele alınmıştır. İnternet bankacılığında meydana gelen eylemlerin suç teşkil etmesi de söz konusu olabilmektedir. Bu durumda konusu suç teşkil eden bu eylemler de ceza hukuku anlamında değerlendirilmekte olup, çalışma konumuza dahil edilmemiştir.

Son yıllardaki bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojisindeki baş döndürücü gelişmeler, birçok alanda büyük değişimlere sebep olarak gündelik hayata girmiştir. Evlere kadar giren bu teknoloji en verimli şekilde yararlanmak, hemen hemen herkesin aklını kurcalayan bir sorun olmaya başlamıştır. Uzayıp giden kuyruklarda saatlerce bekleyen insan görüntüleriyle anılan bankalar da bu teknolojik gelişmelerden nasibini almıştır.

Bankalar, gerçek anlamda elektronik bankacılığa geçtikten sonra, bu çerçevede kişisel bankacılık hizmetleri vermeye de (herkesin kendi bankacılık işlemlerini kendisi yapması) ATM (Automated Teller Machine) para çekme makineleri ile 1980’li yılların sonlarına doğru başladılar. ATM’lerde, banka müşterisine verilen bir elektronik banka kartı yardımıyla, hemen hemen bütün temel bankacılık işlemleri yapılırken, kişisel bankacılık hizmetleri, 1995’lerde “telefon bankacılığı” ile tanıştı. Böylece hesaplara telefon bankacılığı ile erişmek ve işlemler yapmak mümkün hale geldi. Bunun sonraki aşamasında ise, özellikle 1998’den sonra, “İnternet Bankacılığı” ortaya çıktı.

Güvenli Yuvalar Katmanı (Secure Sockets Layer-SSL) gibi güvenlik sistemleri kullanan web sunucularında hizmet veren bankalar, müşterilerine kendi hesaplarına

web tarayıcıları (Netscape, Internet Explorer gibi) kullanarak erişme imkânı sunmaya başladı. Güvenli Yuvalar Katmanı sayesinde banka müşterisi (kendine ait müşteri numarası ve şifresini kullanarak) kendi hesaplarına (interaktif hesap) güvenli bir şekilde erişip, kendisi ile bankası arasında “güvenli web oturumunda”, para çekme dışındaki bütün bankacılık hizmetlerini kendi başına yapabilmektedir. Hesaplar arasındaki havale, EFT, kredi kartı ödemesi, otomatik ödeme talimatları, döviz alım satımı, hatta bazı bankaların “yatırım” kanalları kullanılarak fon alım satımı, borsada hisse senedi alma/satma gibi birçok hizmetler günümüzde internet bankacılığı içinde yer almakta ve her gün artan sayıda kişi söz konusu hizmetlerden yararlanmaktadır.

İnternet bankacılığı, müşterilerine, internet erişimi olan herhangi bir bilgisayar üzerinden yılın 365 günü, günün 24 saati işlem yapabilme imkânı sağlar. Evden, işyerinden veya o an için bulunulan mekândan dışarı çıkmadan, bilgisayarın başında para çekme dışındaki tüm bankacılık işlemleri söz konusu bankacılık türü sayesinde yapılabilmektedir. Kısaca internet bankacılığı, bir banka müşterisinin mümkün olan en kısa sürede, en kolay şekilde ve en ekonomik işlem yapabilmesine imkân tanımaktadır.

Bankaların, internet üzerinden sundukları bankacılık hizmetlerinin, müşteri ve bankalar açısından sağladığı kolaylıkların yanında bazı olumsuz yönleri de bulunmaktadır. İnternet bankacılığında gerek müşterilerin ve gerekse bankaların en çok karşılaştıkları problem güvenlik problemidir. Özellikle üçüncü kişilerin internet bankacılığı ortamına müdahaleleri, çok çeşitli problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu problemlerin ortaya çıkması ve artması, hukuki açıdan da korunma ihtiyacını doğurmuştur ve her geçen gün teknolojideki gelişmeler sayesinde bu korunma ihtiyacı da artmaktadır.

İnternet yoluyla yapılan bankacılık işlemlerinin günümüzde gittikçe artması, bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Gerçekten de, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlananların her geçen gün yaygınlaşması, internet üzerinden işlem yapanlara özgü ve çözüm bekleyen bazı sorunların doğumuna sebebiyet vermiştir. Bu sorunlar arasında, özellikle internet üzerinden hukuki işlemlerin kurulması; internet bankacılığı işlemlerinin belirlenmesi; internet iletişiminin teknik işleyişi sorunu yer almaktadır. Aynı şekilde, internet bankacılığında ortaya çıkan

güvenlik problemleri sebebiyle kimlerin sorumlu olacağı; internet servis sağlayıcının kusurundan kaynaklanan problemler sebebiyle kime ne şekilde başvurulacağı sorunları da internet bankacılığını ilgilendiren önemli sorunlardandır. Bu çalışmamızda, söz konusu sorunların ve bunlara ilişkin çözüm yollarının ortaya konulmasına çalışılmıştır<sup>1</sup>.

Kabul etmek gerekir ki, internet bankacılığı, günümüzde artık en hızlı gelişen internet hizmetlerinden olup, gün geçtikçe de hayatımızda zorunlu bir hal almaya başlamaktadır. Bu nedenle, hukuk sistemimizde de birtakım yeniliklere yol açmış ve korunmaya da ihtiyaç duymuştur ve duymaktadır.



---

<sup>1</sup> Süleyman Yılmaz, *Hukuki Açıdan İnternet Bankacılığı*, Yetkin Yayınları, Ankara, 2010, s. 41-43.



## I.BÖLÜM

### İNTERNET BANKACILIĞI VE BANKACILIK İŞLEM TÜRLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

#### A. İnternet Bankacılığı Kavramı ve İnternet Bankacılığında Müşterilerin Korunması

##### 1. İnternet Bankacılığı Kavramı

İnternet kullanımının yaygınlaşması, klasik bankacılık anlayışında da devrim yaratmıştır. Çünkü bankalar, teknolojik gelişime en çok uyan kurumlardandır. Söz konusu teknolojik gelişmeler sonucu ortaya çıkan ve doktrinde genel olarak “Şubesiz Bankacılık Uygulamaları” olarak adlandırılan bankacılık faaliyetleri arasında telefon bankacılığı, internet bankacılığı sayılabilir<sup>2</sup>.

İnternet bankacılığı, fiziki şubelerden yapılan para çekme dışındaki bütün işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir. İnternet bankacılığı ile banka müşterileri, dünyanın her yerinden 7 gün 24 saat bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler<sup>3</sup>.

Bir başka açıdan internet bankacılığı beş ana adımda tanımlanmaktadır<sup>4</sup>: Buna göre, daha çok pazarlamaya yönelik olan ilk adım, internet üzerinden banka hakkında bilgi verme, ürünlerini tanıtmaya ve halkla ilişkileri kapsamaktadır. İnteraktif işlemleri oluşturan ikinci adımda, ilgili programlar sayfadan indirilir ve basit hesap fonksiyonları gerçekleştirilebilir. Burada bilgi formları doldurulabilir, adres değişiklikleri ve hesap hareket sorgulamaları yapılabilir. Üçüncü adımda, gerçek bankacılık işlemlerine başlanmaktadır. Her türlü hesap işlemleri, fatura ödemeleri, EFT<sup>5</sup> yapılması ve yeni hesap açma gibi işlemleri bu adımda yapılabilmektedir.

<sup>2</sup> Tamer Saka, *Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi*, İstanbul, 2001, s.165.

<sup>3</sup> İlker Parasız, *Banka*, 5.baskı, Bursa, 1994, s. 326-327.

<sup>4</sup> Karen Furst, William Lang&Daniel Nolle, *Internet Banking; Developments and Prospects, Economic and Policy Analysis Working Paper 2000/9*, Washington, 2000, s.11; Yılmaz, s.66.

<sup>5</sup> Elektronik fon transferi ya da kısa adı ile E.F.T. Türkiye'de ilk olarak 1 Nisan 1992 tarihinde T.C.M.B. bünyesinde sistemin devreye girmesi ile başlatılmış olup, kısaca iki farklı banka arasındaki TL cinsinden ödemelerin gerçekleştirilmesi işi olarak tanımlanabilir. Türkiye'de E.F.T. sistemi T.C.M.B. tarafınca işletilmekte olan bir sistem olup, sistem çerçevesi Bankalar Kanunu tarafından düzenlenmektedir. Gün içi işlemler 08.30 - 17.30 arasında gerçekleştirilebilmekte olup, sistem ile

Dördüncü adımda, önceki adıma ek olarak müşteri, yatırım, döviz ve kredi işlemleri yapabilmektedir. Nihayet beşinci adım –henüz uygulama aşamasına geçmemiş olmakla birlikte bu adımın gerçekleşmesiyle- müşteri nakit çekmeyi “elektronik cüzdan” adı verilen bir sistem ile yapabilecektir.

İnternet bankacılığı, müşterilerin evlerinden ve işyerlerinden bir telekomünikasyon ağı aracılığı ile bakiye görüntüleme, hesaplar arası transfer yapma, çeşitli konularda bilgi alma gibi hizmetleri kapsamaktadır<sup>6</sup>.

İnternet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin yapılabilmesi için öncelikle bankanın İnternet ortamında hizmet verecek bir web sayfası hazırlaması ve işlem yapılmasına imkan verecek program altyapısının oluşturulması gerekmektedir.<sup>7</sup> Ayrıca banka ile mevduat sahipleri arasında internet bankacılığı işlemlerine ilişkin bir sözleşmenin imzalanması da gereklidir<sup>8</sup>.

## 2. İnternet Bankacılığının İşleyiş Süreci

İnternet bankacılığı hizmeti veren bankaların, bu hizmetten yararlanmak isteyen müşterilerine uyguladıkları metot hemen hemen aynıdır.

İnternet bankacılığı hizmetinden yararlanmak isteyen müşterilerin bankada hesabının bulunması şart değildir. İnternet bankacılığı hizmetinden yararlanmak isteyen müşterinin bankada hesaba veya söz konusu bankaya ait kredi kartı varsa internet bankacılığı sözleşmesini web sitesi üzerinden yapabilir. Ancak, müşterinin bankada hesabı yoksa sadece web sitesi üzerinden başvuruda bulunabilir. Daha sonra banka tarafından gönderilen formları doldurarak bankanın şubesine götürür ve bankayla sözleşme imzalayabilir.

---

ilgili sorumluluk T.C.M.B.'na aittir. Bugün, E.F.T. Sistemi sayesinde kuruluşlar ve bireyler, bankalarının kendilerine sunduğu telefon bankacılığı ve internet bankacılığı hizmetlerini kullanarak, diğer şahıslara yönelik ödemelerini, kredi kartı borçlarını, telefon, doğalgaz, elektrik, su, yakıt, okul taksiti gibi birçok türdeki ödemelerini günü geldiğinde, anında gerçekleştirebilmekte; bu da ülke içerisindeki mali ve finansal dengelerin sağlanmasında önemli katkı sağlamaktadır. Kaynak: <http://eft.nedir.com/#ixzz2xq15kaUy>, 10.05.2015.

<sup>6</sup> Adel M. Aladwani, *Online Banking; A Field Study of Drivers, Development Challenges and Expectations, Journal of Information Management*, No: 21, 2001, s. 214; Yılmaz, s. 67

<sup>7</sup> Ravi Kalakota, *Elektronik Commerce: A Manager's Guide*, United States Of America, 1996, s. 214; Yılmaz, s. 67.

<sup>8</sup> Mustafa Çeker, *Hukuki Yönüyle Banka Mevduatı*, Adana, 2004, s. 106

Müşterinin internet bankacılığı hizmetinden yararlanabilmesi için, ilk olarak internete bağlanabilen bir bilgisayara sahip olması gerekir. Bilgisayarın, mutlaka işlem yapan müşterinin kendi bilgisayarı olması şart değildir. Müşteri, öncelikle banka ile internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmak için bir sözleşme imzalar. Bu sözleşme, “İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesi”dir. Söz konusu sözleşme ile kendisine kullanıcı adı ve şifresi verilir. Müşteri, bankanın web sitesindeki internet şubesine bağlanarak kullanıcı adı ve şifresini ilgili bölümlere girer. Müşterinin kullanıcı adı ve şifresi, web sitesine yüklenen yazılım sayesinde bankanın web sunucusunda tutulan verilerle karşılaştırılır. Web sunucusunda tutulan verilerle müşterinin girdiği veriler aynı değilse, müşterinin hatalı işlem yaptığı, yine web sitesi üzerinden müşteriye bildirilir. Genellikle bankalar güvenlik gerekçesiyle, müşterilerin kullanıcı adı ve şifrelerini üç kez yanlış girmeleri halinde, internet şubesi girişini bloke ederler ve onları yeni kullanıcı adı ve şifrelerini almak üzere, bankaların fiziki şubelerine yönlendirirler. Web sunucusunda tutulan verilerle müşterinin girdiği veriler aynı ise müşterinin bir sonraki aşamaya geçerek internet Bankacılığı hizmetlerinden yararlanmasına izin verilir.

### **3. İnternet Bankacılığında Kullanılan Tanıma ve Yetkilendirme Yöntemleri**

İnternet bankacılığında müşterilerin internet bankacılığında kullanılan bilgisayar sistemlerinde erişimleri sırasında doğru kişi olduğunun belirlenmesi ve belirlenen kişinin hakkı olan yetkilerin, müşteriye atanması için çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. En çok kullanılan yöntemler; “kullanıcı kodu ve şifre”, “kazıma listesi (scratch list)”, “dijital sertifikalar” ve “biometrik kontrol”dür.

#### **a) Kullanıcı Kodu ve Şifre**

İnternet bankacılığında müşteriye, internet şubesine bağlanırken kendini tanıttacağı bir kullanıcı kodu verilmektedir. Bunun yanında müşteriye, sisteme bağlanırken gerçekten kendisi olduğunu ispatlayabilmesi için, bir de şifre verilmektedir. Müşteri sisteme bağlandığı esnada, kullanıcı kodu ve şifresini sisteme girdiğinde, arka planda ilgili kullanıcı koduna ilişkin şifre ile müşterinin girdiği şifre kontrol edilmekte ve doğru şifre olup olmadığı kontrol edilmektedir. Kullanıcı kodu

ve şifresi doğru olduğu takdirde müşterinin sisteme erişimine izin verilmektedir. İnternet bankacılığında kullanıcı kodu ve şifre ile sisteme erişmek en yaygın kullanılan yöntemdir<sup>9</sup>.

### b) Kazıma Listesi

Bu yöntem, müşteriye, her sisteme erişiminde farklı bir şifre kullanmasına imkân tanımaktadır. Müşteriye her erişim için kullanacağı dört basamaklı şifreler liste halinde posta aracılığı ile gönderilmektedir. Müşteri, internet şifresini kullanırken listede yer alan her şifreyi bir kez kullanmakta, bir sonraki işlemde yeni bir şifreyi tercih mecburiyetinde kalmaktadır<sup>10</sup>.

### c) Dijital Sertifikalar

“Dijital sertifika”, günlük hayatta kullanılan ehliyet, pasaport gibi kimlik kartlarının elektronik ortamdaki karşılığını ifade eder. Dijital sertifika, müşterinin internet bankacılığı hizmetinden yararlanırken, kimliğini ispat etmek için kullandığı ve elektronik olarak ibraz edilmek üzere geliştirilmiş bir yöntemdir. Dijital sertifikalar, dijital bilgileri şifrelemek ve şifrelenen bilgileri çözmek için kullanılan bir çift elektronik anahtar ile kimlik bilgisini bağlar<sup>11</sup>.

Dijital Sertifika (imza)<sup>12</sup>, elektronik imza türlerinden biridir. Dijital imza elektronik ortamda imzanın kullanılmasını ifade ederken, elektronik imza elle atılan ıslak imzanın yerini elektronik ortamda alan, bütün teknolojileri kapsayan çok daha

<sup>9</sup> M. Emre Ertürk, “*İnternet Bankacılığının Güvenliği ve Türkiye Uygulamasına İlişkin Bir İnceleme*”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2002, s. 69-70.

<sup>10</sup> Thomas Hiltgen vd., *Secure Internet Banking Authentication*, [http://www.ubs.com/1/ShowMedia/ubs\\_ch/authentication?contentId=97263&name=authentication\\_article.pdf](http://www.ubs.com/1/ShowMedia/ubs_ch/authentication?contentId=97263&name=authentication_article.pdf) (01.02.2006); Yılmaz, s. 70.

<sup>11</sup> Bkz. Tijen Ertürk, *GSM Bankacılığı*, BPTD, 1999, s. 71-72; Marry J. Cronin, *Banking and Finance on the Internet*, Canada, 1998, s. 128 vd.; Yılmaz, s. 70.

<sup>12</sup> Dijital İmza, elektronik imzanın bir çeşidi olup bir anahtar çifti ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Dijital imza, klasik imzaya tanınan işlevleri de sağlayan ve bir veri mesajında bulunan veya ona eklenen ya da mesaj ile mantıksal bağlantı kurulabilen, bireyin kimliğini tanıtan ve bireyin mesajın içeriğini onayladığını gösteren elektronik formattaki imzadır. Pekcanitez, Sempozyum, s. 395; Zarife Şenocak, “*Dijital İmza ve Dijital İmzanın Borçlar Kanunu Hükümleri Açısından Ele Alınması*”, AÜHFD, C.50, S. 2, s. 97-136; Derya Belgin, “*Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Değeri (HUMK.m.295/A)*”, Hukuk Gündemi Dergisi 2009, sayı-11, s. 38.

geniş bir alanı ifade eder<sup>13</sup>. EİK’da dijital imza kavramı yerine elektronik imza kavramı kullanılmıştır. Bunun tercih edilmesinin nedeni Kanunun genel gerekçesinde açık bir biçimde ifade edilmiş olmasıdır. Buna göre, elektronik imzanın temel kavram olarak kullanılması, hem kapsayıcı bir üst kavram olarak sayısal (dijital) imza ve Biometrik tanımlama yöntemlerinin kullanılmasını, hem de Amerika Birleşik Devletleri, Fransa gibi ülkelerin yasalarında ve Avrupa Birliği Direktifindeki kavramlarla uyumlu olmasını sağlamıştır<sup>14</sup>.

Dijital Sertifika yöntemini kullanan bankalarda müşterilerin bilgisayarına söz konusu sertifikayı yüklemeleri gerekmektedir. Müşteri, bankanın internet şubesi ile bağlantı kurması halinde, kendi sertifikası ile bankanın sertifikası birbirleriyle haberleşerek güvenli bir bağlantı oluşturmaktadır.

#### **d) Biometrik Kontrol**

Biometri, bir kişinin sahip olduğu ve sadece ona özgü olan özelliklerdir. Bu özelliklere, parmak izi, retina, ses, yüz veya el geometrisi örnek olarak verilebilir. Biometri teknolojisinde müşteri, özel bir cihaza retina, parmak izi gibi sadece kendisine ait olan bu veri, sistemin veri tabanındaki veri ile karşılaştırılmakta ve doğrulandığı takdirde, onun sistemi kullanmasına izin verilmektedir. Biometrik usulde kullanılacak kişisel özelliklerin, her insanda farklı olması, kişisel özelliğin mümkün olduğunca az değişiklik göstermesi, küçük değişikliklerin yeniden kaydedilebilir olması, kullanılan Biometrik özelliğin, bütün insanlarda, en azından çoğunluğunda bulunan bir özellik olması gerekir<sup>15</sup>.

Biometrik sistemler şu ana kadarki en başarılı güvenlik tedbirleridir. Çünkü her insanın biyolojik özellikleri farklı olduğu için bunların taklit edilmesi de oldukça zordur<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> Şeref Sağıroğlu, Mustafa Alkan, *Her Yönüyle Elektronik İmza*, Ankara, 2005. s. 53.

<sup>14</sup> Belgin, s. 38-39.

<sup>15</sup> <http://www-aix.gsi.de/~gi/Biometrie.ppt>, 12.03.2004; Aynı yönde bkz. Müller/Pfau, DuD7/1992, s.347; Mine Erturgut, *Medeni Usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi*, Ankara, 2004, s. 63-64.

<sup>16</sup>Bkz. Ertürk, s. 74; Sarukkai, Sekhar R.,Zhang, David D., *Biometric Solutions for Authentication in an E-World*, United States of America, 2002, s. 4 vd.; Jesus Mena, *Home and Security Techniques and Technologies*, United States Of America, 2004, s. 198; Yılmaz, s. 70.

## **B. İnternet’te Yapılan Bankacılık İşlemleri ve Türleri**

### **1. Genel Olarak Bankacılık İşlem Türleri**

Teknolojide meydana gelen gelişmeler sonucu, bankacılık işlemlerinin çoğu artık internet üzerinden yapılabilmektedir. Bankaların internet şubelerinden sundukları hizmetlere gün geçtikçe yenileri eklenmektedir. İnternet şubelerinden yapılan işlemlere, hesap işlemleri, para aktarma işlemleri, yatırım işlemleri, döviz işlemleri, kredi kartı işlemleri, ödeme işlemleri ve bilgi hizmetleri şeklinde sıralamak mümkündür. Bu işlemler, aşağıda kısaca açıklanmak ile birlikte, uygulamada havale işlemi müşteriler tarafından daha çok kullanıldığından bu çalışmada diğerlerine göre daha ayrıntılı olarak incelenmektedir. EFT işlemi ile havale işlemi arasında teknik anlamda hiçbir fark olmadığından EFT işlemi de konumuzda havale işlemi gibi değerlendirilmiştir. Havale için geçerli olan tüm düzenlemeler, EFT işlemi için de geçerlidir<sup>17</sup>.

#### **a) Hesap İşlemleri**

Müşteriler, bankaların internet şubelerinden; TL ve döviz bazında vadeli hesap, vadesiz hesap ve yatırım hesabı açabilmektedirler. Müşteriler, açtırdıkları bu hesaplarla ilgili, hesap bakiyesi görüntüleme, hesap özeti görüntüleme, hesap özeti bilgisayara aktarma gibi işlemleri yapabilmektedirler. İnternet şubelerinden açılan hesapların yine internet şubelerinden kapatılması da mümkündür. Müşteri tarafından açılan bu hesaplar, ilgili bankanın müşterinin istediği şubesine bağlı olarak açılabilir.

---

<sup>17</sup> EFT ile havale arasındaki farklılıklar şu şekildedir; 1) EFT işlemi farklı banka hesaplarına para gönderimini sağlar; ancak havale müşterilerin kendi hesapları arasında gerçekleştirilebilir. 2) EFT’nin onay süresi havaleye göre daha kısadır. 3) EFT işlemi için müşterilerden istenen bilgiler daha az ve kısa olup havalede bu işlem daha uzun sürer. 4) EFT ücreti genellikle daha pahalıdır, havale ücreti ise daha ucuzdur. <http://www.bilgiustam.com/eft-ve-havale-nedir-aralarindaki-farklar-nelerdir/>, 14.06.2015, s. 1.

## **b) Para Aktarma İşlemleri**

Bankalar, müşterilerine, internet Şubelerinden; hesaba havale, isme havale, ileri tarihli havale talimatı verme, hesaba EFT, isme EFT, ileri tarihli EFT talimatı verme, kendi hesapları arası para aktarma, isme döviz havalesi, hesaba döviz havalesi, yurtiçi bankalara döviz havalesi, yurtdışı bankalara döviz havalesi gibi işlemleri yapma imkânı vermektedir<sup>18</sup>.

Bankalar, müşterilerine yaptıkları bu tür işlemler için dekont düzenlemekte ve elektronik posta adreslerine göndermektedirler.

## **c) Yatırım İşlemleri**

Müşteriler bankaların internet şubelerinden; yatırım fonu alış-satış, yatırım fonları arası dönüşüm, yatırım fonlarını hazine bonosuna dönüştürmesi, hisse senedi alış-satışı, hisse senedi halka arz işlemleri, bono-tahvil alış-satışı, hazine ihalesi işlemleri, bonolar arası dönüşüm, repo ve altın alış-satışı gibi işlemleri yapabilirler.

## **d) Döviz İşlemleri**

Bankaların döviz işlemlerinden, döviz alış-satışı, döviz transfer işlemleri de yapılabilmektedir.

---

<sup>18</sup> Bankalar, Avrupa Birliği düzenlemeleri çerçevesinde, ülkeler arasında gerçekleştirilen para transferlerinin hızını ve kalitesini arttırmak, buna karşılık maliyetini düşürmek amacıyla International Bank Account Number (Iban) adı verilen uluslararası banka hesap numarası standardı geliştirmiştir. Iban, bugün 33 Avrupa ülkesinde kullanılmaktadır. Iban'ın amacı, Avrupa ülkelerindeki banka ve diğer finansal kurumlar aracılığı ile gerçekleştirilen para transferlerindeki hataları ve bundan doğan gecikmeleri engellemektir. Gerçekten de Iban sayesinde, transfer edilen para daha hızlı ve hatasız bir şekilde göndericinin hesabından alıcının hesabına geçmekte; böylece işlemlerde oluşan hatalardan kaynaklanan bekleme süreleri ve ek maliyetler ortadan kalkmaktadır. 01.09.2005 tarihinden itibaren müşteriler, bir banka veya finans kurumundan, Türkiye'deki bir başka veya finans kurumu nezdindeki bir hesaba İban ile para gönderebilmektedirler. Iban ile yapılan para transferlerinde alıcının şubesi, şehri vb. detayları bilmeye gerek bulunmamakta, yalnızca hesap numarası ile para transferi işlemi gerçekleştirilebilmektedir. Iban, 01.01.2010 tarihinden itibaren Türkiye'de de mecburi hale gelmiştir. Iban hakkında geniş bilgi için bkz. <http://www.tbb.org.tr>, 14.06.2015.

#### **e) Kredi Kartı İşlemleri**

Bankaların internet şubelerinden kredi kartına ilişkin sundukları hizmetler, oldukça geniş kapsamlıdır. Müşteriler; kredi kartını borcunu ödeme, kredi kartına havale, nakit avans, kredi kartına ilişkin hesap özetini görüntüleme, dönem içi işlemleri görüntüleme, kredi kartı bilgilerini görüntüleme, kredi kartının hesap kesim tarihini değiştirme, kredi kartı başvurusu, ek kart başvurusu, limit artırım talebi, kayıp-çalıntı bildirimini gibi işlemleri yapabilmektedirler.

#### **f) Ödeme İşlemleri**

Bankaların internet şubelerinden müşterilerine sundukları ödeme işlemleri her geçen gün artmaktadır. Ödeme işlemleri, bankaların anlaşmalı oldukları kurumlara bağlı olarak farklılık göstermektedir. Bankaların internet şubelerinden sundukları hizmetlere; otomatik fatura ödeme talimatı verme (sabit telefon faturaları, cep telefonları faturaları, su ve elektrik faturaları gibi), otomatik fatura ödeme talimatını iptal, vergi ödeme (motorlu taşıtlar vergisi, gümrük vergisi gibi), SSK prim ödeme, trafik cezası ödeme, üniversite harçları ödeme, cep telefonlarına kontör yükleme örnek gösterilebilir.

#### **g) Bilgi Hizmetleri**

Bankalar, internet şubelerinde, bankacılık hizmetleri konusunda geniş bilgilere yer vermektedirler. Repo, faiz oranları, kredi faizleri, döviz alış ve satış fiyatları, kredi kartları faiz oranlarına ilişkin bilgiler bankaların internet şubelerinde bulunmaktadır. Bunun yanında bankalar, sunulan hizmetler ve güvenlikle ilgili tüm bilgileri içeren “sıkça sorulan sorular” bir bölüm oluşturarak, müşterilerin her konuda bilgi alabilmesini ve elektronik posta yoluyla banka yetkililerine ulaşarak soru sorabilmelerini sağlamaktadırlar.



## 2. Bankacılık İşlem Türlerinden İnternette Havale Yapılması

### a) Genel Olarak Havale

Türk hukukunda havale, TBK m.555-560. maddeleri arasında düzenlenmiştir. Havale, TBK m.555’de tanımlanmıştır. Bu hükme göre, “ Havale, havale edenin, kendi hesabına, para, kıymetli evrak ya da diğer bir mislî eşyayı havale alıcısına vermek üzere havale ödeyicisini; bunları kendi adına kabul etmek üzere havale alıcısını yetkili kıldığı bir hukuki işlemdir.” Madde metinlerinde yer alan hususları da dikkate alarak havaleyi, bir kimsenin kendi hesabına, diğer bir kimseye nakit veya kıymetli evrak buna benzer şeyler vermeye üçüncü bir şahsı yetkili kılması şeklinde tanımlayabiliriz<sup>19</sup>.

### b) Banka Havalesi

Banka havalesi, en geniş anlamıyla “havale ödeyicisinin bir banka olduğu her türlü havale” olarak tanımlanabilir<sup>20</sup>.

Havale gönderenin havale yapabilmesi için, ne kendisinin ne de havale gönderenin bankada hesabının bulunması gereklidir. Bu gibi durumlarda, havale gönderen bankaya havale talimatı vererek havale yapılabilir. Havale talimatını alan banka, havale gönderilene havale unsurlarını içeren bir yazı göndererek havale edilen miktarı nakit olarak şubeye gelip almasını istemektedir. Söz konusu havale türü, isme yapılan havale olup, banka havalesinin en eski türüdür<sup>21</sup>.

Hesaba yapılan banka havalesinde ise, havale gönderilenin mutlaka havale talimatı verilen bankada veya başka bir bankada hesabının bulunması gerekir. Söz konusu durumda yapılan havalede, havale edilen tutar, havale gönderilenin hesabına alacak olarak kaydedilir<sup>22</sup>.

<sup>19</sup> Hikmet Küney, *Banka Tekniği*, 6.Bası, Ankara, 1989, s. 198; Yılmaz, s. 172.

<sup>20</sup> Ahmet Türk, *Hukuki Yönden Banka Havalesi*, Ankara, 2007, s. 157. Banka havalesi değişik tanımlar için bkz. Arif Kocaman, *Banka Havalesi-Kavram ve İşlemin Köşeleri Arasındaki İlişkiler*, Prof. Dr. Fikret Eren’e Armağan, Ankara, 2006, s. 693-714, buradan s. 693-694; Yılmaz, s. 180.

<sup>21</sup> Türk, s. 159.

<sup>22</sup> Türk, s. 159.

Bazı durumlarda havale gönderen, kendine ait bir banka hesabı bulunmadığı ya da bir hesabı bulunsa bile, bu hesaba havale konusu meblağı yatırmayıp, bankaya bir miktar parayı nakden vererek bu paranın bir başkasının hesabına alacak kaydedilmesini isteyebilir<sup>23</sup>. Burada nakdi havale söz konusudur. Nakdi havaleye örnek olarak, elektrik, su, telefon faturalarının bankaya ödenmesini gösterebiliriz. Oysa ki, hem havale gönderenin hem de havale gönderilenin bankada hesabı varsa, havale yoluyla bir hesaptan diğerine para transferi gerçekleştirilmektedir. Burada ise, gayri nakdi havale vardır. Gayri nakdi banka havalelerinde, havale konusu miktarın aktarımında maddi para kullanılmamaktadır. Gerçekten de, havale gönderen, havale konusu meblağı nakit olarak bankaya vermemekte, bu meblağ onun bankadaki hesabından kesilmektedir.

İnternette havale yapılması, elektronik ortamda yapılan havale türlerinden birisidir. Klasik havaleden farklı olarak, havale gönderenin kendisini tanıtmaması ve havale talimatının verilmesi konularında bazı güvenlik sorunları ortaya çıkmaktadır. Bunların dışında, klasik havaleye ilişkin hükümlerle internette havaleye uygulanacak hükümler arasında bir farklılık yoktur.

Müşterinin internette bankaya verdiği havale talimatı, tek taraflı varması gereken bir irade beyanıdır. Müşteri, bankanın web sitesine girerek havale talimatının verilmesi hususunda gerekli verileri girmesi gerekmektedir. Müşterinin “hesaba havale”yi seçmesi durumunda havale gönderilenin hesap numarasını ve diğer bilgileri eksiksiz olarak bankanın web sitesindeki forma doldurması gerekmektedir. Müşterinin, isme havaleyi seçmesi durumunda ise havale gönderilenin ismi ile havalenin gönderileceği banka şubesi önemlidir.

Müşterinin, doldurduğu bilgileri her an bilgisayarın ekranında görüp kontrol etme imkanı vardır. Müşteri, bu aşamada henüz havale talimatına ilişkin bir irade beyanında bulunmuş değildir. Her bankanın web sitesinin işleyişi farklı olmakla birlikte internette yapılan işlemler açısından benzerlik gösterir. Bu açıdan, müşteri havaleye ilişkin gerekli bilgileri doldurduktan sonra hemen hemen her bankanın web

---

<sup>23</sup> Türk, s. 159-160.

sitesinde bulunan “gönder” butonuna basmalıdır. Bazı banka web sitelerinde, havale talimatına ilişkin bilgiler, bankanın ana bilgisayar sistemine gönderilmeden önce, tekrar müşteriden onay ister. Müşterinin bu bilgileri onaylaması ile birlikte havale talimatına ilişkin irade beyanı bankaya gönderilmiş olur. Gerçekten de, müşterinin gönder butonuna bastığı an, havale talimatını gönderdiği andır.

Havale talimatının hüküm ifade edebilmesi için, müşterinin bu yöndeki beyanının bankaya ulaşması gerekir<sup>24</sup>. Havale talimatının yerine getirilmesi için gerekli şartların oluşup oluşmadığı çok kısa süre içerisinde incelenmektedir. Şartların<sup>25</sup> oluştuğu anlaşıldığında, bankanın bilgisayar sistemi havale talimatının akıbeti hakkında havale göndereni bilgilendirmekte ve işlem sonunda e-dekont hazırlanmaktadır.

### **c) Havalenin Geri Alınması ve İptali**

#### **(1) Havalenin Geri Alınması**

##### **i. Genel Olarak**

Havalenin geri alınması, bozucu yenilik doğuran tek taraflı ve varması gerekli bir hukuki işlemdir. Bu işlemle, ödeme ve ödemeyi kabul (kabz) yetkisi ortadan kaldırılmaktadır. Havalenin geri alınmasının hüküm ifade edebilmesi için, hem havale gönderilene hem de havale ödeyicisine ulaştırılması gerekir. Aksi takdirde, geri alma beyanı, kendisine bildirilmeyen kişiye karşı hüküm ifade etmez. Geri alma beyanı, doğrudan doğruya yapılabileceği gibi dolaylı bir şekilde de yapılabilir<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup> Türk, s. 347.

<sup>25</sup> Bu şartlar; havale gönderenin bankasının müşterinin hesabındaki bakiyeyi ya da krediyi başka bir hesaba aktarmak konusunda tasarruf yetkisinin olması, havale göndericinin cari hesabında yeterli karşılığın bulunması, havale gönderenin cari hesap bakiyesi üzerinde haciz, rehin veya ihtiyati tedbirin bulunmaması, havale gönderenin hukuki işlem ehliyetine sahip olması, tasarruf imkanı sağlayan ortak hesaplarda her bir hesap sahibinin havaleye rıza göstermesi, havale gönderenin veya havale gönderilene bankasının ahzu kabz yetkisinin bulunması şeklinde sıralamak mümkündür. Bu konuda geniş bilgi için bkz. Türk, s. 207 vd.

<sup>26</sup> Türk, s. 147.

## **ii. İnternet Bankacılığında Havalenin Geri Alınması**

İnternet bankacılığında, iletişimin kendine özgü niteliği sebebiyle havalenin geri alınması sınırlı bir uygulama bulmaktadır. Para, havale gönderilenin hesabına geçtikten sonra, artık onun üzerinde havale gönderilenden başka hiçbir kimsenin tasarruf yetkisi bulunmamaktadır.

Havale ödeyicisi banka, havale gönderilene adına havale geldiğini ihbar etmektedir. Söz konusu ihbar, havale gönderilenin hâkimiyet alanına girene kadar havalenin geri alınması mümkündür. Bu andan itibaren, artık havalenin geri alınması söz konusu değildir.

### **(2) Havalenin İptali**

#### **i. Havalenin Gönderen Tarafından İptali**

İradeyi sakatlayan durumlar mevcut olması durumunda, havale gönderen durumu öğrenmesinden itibaren bir yıl içinde havaleyi iptal ettirebilir (TBK.m.39). Bilindiği üzere, iradeyi sakatlayan sebepler; yanlışma (eski Borçlar Kanunu'nda hata) (TBK.m.30 vd.), aldatma (Eski Borçlar Kanunu'nda hile) (TBK.m.36) ve korkutma (eski Borçlar Kanunu'nda tehdit) (TBK.m.37 vd.) şeklindedir. Uygulamada daha çok karşılaşılan durum, havalenin yanlışma (hata) yüzünden iptalidir. Havale gönderen tarafından yapılan hatalara; borcu ödendiğini unutarak havale talimatının verilmesi, yanlış kişiye havale yapılması ve havale formuna yanlış meblağın yazılması örnek olarak verilebilir. Ancak, havale gönderenin kendisini borçlu zannettiği bir kişiye ödeme yapılmak üzere havale talimatı vermesi, bankayı ilgilendiren bir durum değildir. Bu husus havale ödeyicisi bankaya karşı ileri sürülemeyip, sadece, havale gönderilene karşı ileri sürülebilir<sup>27</sup>.

Havalenin iptali durumunda, işlem geçmişe etkili olarak ortadan kaldırılmış olur. Havale tutarı, gönderilenin hesabına alacak olarak kaydedilmiş olsa bile bu işlemin banka tarafından iptal edilerek, havale tutarının havale gönderenin hesabına iade

---

<sup>27</sup> Türk, s. 353.

edileceği düşünölebilir. Ancak bu konu tartışmalıdır. Özellikle zincirleme banka havalelerinde, bankaya havale gönderenin iptal beyanı üzerine ters mahsup, geri EFT işlemi yapmaya zorlamak işlem güvenliğini ve bankaların güven kurumu olma özelliğini zedeler<sup>28</sup>. Bu sebeple, irade sakatlığı sebebiyle havaleyi iptal eden, havale gönderen, buna dayanarak gönderdiği paranın iadesi için havale gönderilene karşı dava açılabilir. Havale gönderen, ayrıca mahkemeye başvurarak gönderilenin hesabındaki havale tutarının gönderilene ödenmemesi için ihtiyati tedbir kararı verilmesini (HMK.m.389 vd.) isteyebilir<sup>29</sup>. Nitekim Yargıtay, 24.05.2005 tarihli bir kararında<sup>30</sup>, her ne kadar olayı geri alma şeklinde değerlendirilmiş olsa da sehven de olsa bir hesap sahibinin hesabına gönderilen havalenin tek taraflı olarak geri alınamayacağına, bankanın müşterek bir protokol ile olayı çözümlemesi gerektiğine karar vermiştir.

## ii. Havalenin Banka Tarafından İptali

Bazı durumlarda, havale gönderenin değil, havaleyi icra eden bankalardan birinin iradesi sakatlanmış olabilir. Örneğin banka, havale tutarını havale gönderilen yerine başka bir kişinin hesabına alacak kaydedebilir. Havale gönderilenin bankası da havale talimatı kendisine doğru ulaştığı halde havale tutarını bir başkasına yazabilir. Benzer bir şekilde, ortada bir havale talimatı olmadığı halde, bir miktar para başka bir kişinin hesabına aktarılmış olabilir. Bazı durumlarda ise yanılma, sadece havale tutarında olabilir. Söz konusu durumlarda, bankanın tek taraflı olarak yanılmayı düzeltme yetkisinin olup olmadığı tartışmalıdır<sup>31</sup>.

---

<sup>28</sup> Türk, s. 355.

<sup>29</sup> Türk, s. 355.

<sup>30</sup> “Mahkemece, iddia, savunma, toplanan kanıtlar ve benimsenen bilirkişi raporuna göre; genel bankacılık uygulamaları bakımından sehven de olsa davacının hesabına gönderilen havalenin geri alınamayacağı, bankanın müşterek bir protokol ile olayı çözümlemesi gerektiği, davacının hesabına giren paranın karşılığı çekleri de iade ettiğine göre bankacı, dava konusu kadar zarara uğratılmış olduğunu kabul ve davanın kabulüne, 4.3.2002 tarihinden itibaren reeskont faizi ile tahsiline karar verilmiştir. Davalı, temyiz etmiştir. Dava dosyası içerisindeki bilgi ve belgelere, mahkeme kararının gerekçesinde dayanılan delillerin tartışılıp değerlendirilmesinde usul ve yasaya aykırı bir yön bulunmamasına, havalenin davacı adına ve alacağın tediyesi için yapılmış bulunmasına ve havale bedelinin davacı hesabına geçirilmesinden sonra davalı bankanın tek taraflı olarak bu parayı davacının hesabından almasının mümkün bulunmamasına göre temyiz itirazı yerinde değildir.” Y.11. HD., E.2004/8434, K. 2005/5490, T. 24.05.2005, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 14.06.2015; Yılmaz, s. 199.

<sup>31</sup> Türk, s. 356.

Doktrinadaki baskın görüşe göre, söz konusu durumlarda banka, irade sakatlığı sebebiyle havaleyi tek taraflı olarak iptal edebilir<sup>32</sup>.

Kanımızca burada bir ayırım yapılarak, her somut olaya göre durumu değerlendirmek yerinde olur. Havale talimatının geçersiz olması durumunda, maddi hukuk bakımından da sonuç doğurmayacağı açıktır. Bu durumda, bankanın veya havale gönderenin yanılması söz konusu değildir. Buna karşılık, havale talimatı sahte olmamakla birlikte, bankanın yanılması sonucu talimatta öngörülenden fazla bir miktar para gönderilenin hesabına alacak kaydedilmiş ya da başka bir kişinin aktarılmış ise, bunda da bankanın yanılması söz konusudur. Bu gibi durumlarda havalenin banka tarafından iptal edilebileceğini kabul etmek gerekir (TBK.m.39)<sup>33</sup>.

### **iii. İnternet Bankacılığında Havalede Ortaya Çıkan Sorunlar**

#### **aa) Bankadan Kaynaklanan Sorunlar**

İnternet bankacılığında havale yapılırken bankadan kaynaklanan bazı sorunlar yaşanabilir. Bunların başında bankanın web sitesinin çalışmaması veya yavaş çalışması, havalenin yanlış kişi veya hesaba gönderilmesi, banka sistemlerine virüs girmesi dolayısıyla müşterinin bilgisayarına virüs bulaşması gibi sorunlar gelir.

#### **aaa) Bankanın Web Sitesinin Çalışmaması veya Yavaş Çalışması**

Bankalar web sitelerini internet bankacılığının bir gereği olarak 7 gün 24 saat çalışmasını sağlamalıdır. Banka, önceden müşteriye haber vermeksizin web sitesini bakıma almamalı, uzun süreli bakımda tutmamalıdır.

---

<sup>32</sup> Türk, s. 356; Akıntürk, s. 288; Mustafa Reşit Karahasan, *Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri*, C.II, İstanbul, 2002, s. 1169; Yaşar Karayalçın, *Ticaret Hukuku III, Ticari Senetler*, Ankara, 1970, s. 88; H. Cumhur Özakman, *Havale İlişkisinin Borçlar Hukuku Açısından İncelenmesi ve Kıymetli Evrak Hukukundaki Görünüşü*, İÜHFİM, C. XLI, S.1-2, Y. 1975, s. 255-297; Cevdet Yavuz, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, İstanbul, 2004, s. 458; Kocaman, Havale, s. 40; Becker, s. 938-939; Yılmaz, s. 199-200.

<sup>33</sup> Türk, s. 357.

Bankanın web sitesinin çalışmaması veya yavaş çalışması sebebiyle müşteri bir zarara uğramış ise, banka TBK.m.49 vd. hükümlerine göre sorumlu olur. Bu gibi sorunlar genellikle, bankanın teknik altyapısının yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. Bankanın web sitesi, teknik altyapısının kaldırılabilirliğinden daha fazla müşteri tarafından ziyaret edilmesi durumunda kilitlenmektedir. Böylece bankanın web sitesi ya hiç çalışmamakta veya yavaş çalışmaktadır. Bu sebeple, müşteri bir zarara uğramışsa zararını ispat etmesi halinde, banka, sözleşmenin müspet ihlali sebebiyle söz konusu zararları TBK.m.49 vd. hükümlerine göre tazmin etmek mecburiyetindedir.

### **bbb) Havalenin Üçüncü Bir Kişinin Hesabına Geçirilmesi**

Bankanın, yanlış kişiye ödeme yapması halinde hem havaleyi gönderen müşteriye karşı, hem de gerçek havale alıcısına karşı sorumluluğu söz konusu olur<sup>34</sup>. Çünkü bahsedilen durumda, müşterinin havale talimatıyla onun hesabından para çekip istediği kişiye ödeme yapma görevini üzerine almış, ancak müşterinin bildirdiği kişiden başkasına ödemedir bulunmuştur. Aynı şekilde, müşterinin havale talimatıyla, bildirdiği kişiye ödeme yapmayı kabul etmiş ve böylece söz konusu kişi kendisine ödeme yapılmasını talep etme hakkı elde etmiştir.

Kanımızca, burada banka sözleşmeye dayanarak üçüncü kişiden iade talebinde bulunmalıdır. Çünkü banka ile hesabına yanlışlıkla para yatırılan kişi arasında akdi bir ilişki vardır. Gerçekten de, hesabına para yatırılan kişi ile banka arasında ciro

---

<sup>34</sup> Yargıtay'ın 11. Hukuk Dairesi, söz konusu duruma ilişkin olarak "Davalı banka, davacı adına gönderilen Almanya'daki kıdem tazminatına ilişkin havaleyi yanlış adrese ihbarname çıkarmak suretiyle, paranın davacının eline geç geçmesine sebebiyet vermiş olmasından dolayı, dairesinin 21.09.1981 gün ve 81/3810-3898 sayılı bozma ilamında da belirtildiği gibi kusurludur. Bankaca her ne kadar davacı adına vadesiz mevduat hesabı açılarak faiz tahakkuk ettirilmiş ise de, davacının parayı zamanında alamamış olmasından dolayı faizi aşan bir zararı tahakkuk ettiği taktirde BK'nın 105.maddesine göre bunun da tazminini isteyebileceğinin kabulü gerekir. Burada davacının zararının neden ibaret olduğunun tespitinde, mahkemece objektif ölçüler içerisinde bir araştırma yapılmasına ihtiyaç bulunduğu gözden irak tutulmamalıdır. Bu itibarla memleketimizin içinde bulunduğu ekonomik koşullar, enflasyon hızı, fiyat endeksleri, paranın satın alma gücündeki değişiklikler, iskonto hadlerinde meydana gelen fark ve sair faktörler göz önünde tutularak havalenin zamanında ödenmeyip iki seneyi aşkın bir zaman sonra ödenmesi yüzünden davacının uğradığı zararın ne olabileceği konusunda bu işlerden anlar yetenekli bilirkişi veya bilirkişiler aracılığı ile inceleme yaptırılarak hasil olacak sonuç dairesinde bir karar vermek gerekirken, davacının mücerret altın satın alacağı yolundaki beyanına dayanılarak yazılı olduğu şekilde hüküm kurulması doğru görülmemiş hükmün bozulması gerekmiştir." Şeklinde karar vermiştir. Y. 11. HD. E. 1982/5774, K. 1983/128, T. 20.01.1983 (www.kazanci.com.tr).

sözleşmesi vardır. Bu sözleşme, bir yan yükümlülük olarak koruma yükümlerini de içermektedir. Müşteri, hesap bakiyesini kontrol etmeli ve hesabına yanlış geçirilen paralardan bankayı haberdar etmelidir<sup>35</sup>. Sözleşmeye dayanılarak talep hakkının olduğu durumlarda sebepsiz zenginleşme davası açılmaz. Diğer taraftan, müşteri haksız zenginleşen üçüncü kişiye karşı sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre talepte bulunabilir. Çünkü havale gönderen ile hesabına yanlış para geçirilen arasında herhangi bir akdi ilişki bulunmamaktadır. Gerçekten de, havale gönderilenin borcu, bankanın yanlış kişiye ödeme yapmasıyla son bulmakta, havale gönderen bu kez bedel ilişkisi gereğince havale gönderilene ödemede bulunmaması neticesinde fakirleşmiş, hesabına yanlışlıkla para yatırılan kişi ise zenginleşmiştir<sup>36</sup>.

### **ccc) Müşterinin Bilgisayarına Virüs Bulaşması**

İnternet bankacılığı hizmeti veren banka, bilgisayar sistemlerini devamlı kontrol altında tutmak mecburiyetindedir. Bunun sonucu olarak banka, bankacılık hizmetlerinin devamlılığı gereği, sistemlerine virüs bulaşması ve bu virüslerin müşteri bilgisayarlarını etkilememesi için gerekli tedbirleri almalıdır.

Banka, web sitesine işlem yapmak için giren müşterilerin zarar görmemesi için her türlü özeni göstermek, gerekli çabayı sarfetmek zorundadır. Başka bir deyişle, banka, web sitesine giren müşterinin mal ve kişi varlığı değerlerine zarar vermeme, bunların korunması yükümü altındadır. Bu yükümlülük, MK.m.2/I'de düzenlenmiş bulunan “dürüstlük kuralı”ndan, diğer bir ifadeyle, “güven ilkesi”nden doğmaktadır. Koruma yükümlülüğünün ihlali halinde, TBK.m.49'de düzenlenen haksız fiil hükümleri değil, TBK.m.112 vd.nda düzenlenen sözleşmeden doğan borca aykırılık hükümleri uygulanır<sup>37</sup>.

Müşteri bankanın web sitesine girerek havale yapması sırasında, bilgisayarına bankanın sistemlerinden virüs bulaşmışsa, bankanın koruma yükümlerinin ihlali sebebiyle sorumluluğuna gidilebilir. Başka bir deyişle, müşteri, banka bilgisayar

<sup>35</sup> Türk, s. 359.

<sup>36</sup> Türk, s. 359.

<sup>37</sup> Eren, s. 40; Ahmet M. Kılıçoğlu, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara, 2009, s. 21; A. Lale Sirmen, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Ders Notları*, Ankara, 1996, (Borçlar), s. 20-21; Yılmaz, s. 202 vd.



sistemlerindeki virüs sebebiyle bilgisayar sistemlerindeki virüs sebebiyle bilgisayar sisteminin çökmesi veya bilgisayarına başka bir şekilde zararın meydana gelmesi durumunda bunu ispatlaması kaydıyla, bankayı, TBK.m.112 vd. hükümlerine göre sorumlu tutabilir.

## **bb)Müşteriden Kaynaklanan Sorunlar**

### **aaa) Müşterinin Yanlış Hesaba veya İsme Havale Göndermesi**

Müşterinin, yanlış isim veya hesap numarası girmesinden dolayı bankayı sorumlu tutması mümkün değildir. Ancak banka da söz konusu durumlarda müşteriyi uyarmalıdır. Şöyle ki, müşterinin verdiği hesap numarasıyla havale alıcısı olarak gösterdiği kişinin kimlik bilgileri tutmuyorsa, işlemi yapmadan önce müşteri uyarılmalıdır. Bu uyarıya rağmen müşteri işlemi yapmaya devam ederse, banka havale işleminin gerçekleştirilmesinden dolayı sorumlu tutulamaz.

Müşterinin kendi kusurundan kaynaklanan sorunlar yüzünden bankayı sorumlu tutmak mümkün değildir. Bu gibi durumlarda müşteri bir zarara uğramışsa bu zarara kendisi katlanmak durumundadır. Çünkü böyle bir halde müşteri kusurlu sayılmaktadır. İnternet bankacılığı hizmeti veren bankalar, üç kere üst üste yanlış kullanıcı adı veya şifre girilmesi durumunda, müşterinin yeni bir şifre ve kullanıcı adı alana kadar sisteme girişine izin vermemektedirler. Bu durumda müşteri geç havale yapması veya hiç yapmaması dolayısıyla bir zarara uğramışsa, bundan banka değil, kendisi sorumludur.

### **bbb) Müşterinin Bilgisayar Sisteminin Yeterli Olmaması ve Sisteme Virüs Girmesi**

İnternet hizmetinden yararlanmak isteyen müşterinin, internet erişimi olan bir bilgisayar sistemine sahip olması veya bu nitelikteki bir bilgisayardan işlem yapması gerekir. Müşterinin yeterli donanıma sahip olmayan bir bilgisayardan işlem yapmaması veya geç yapması neticesinden doğan zararlardan bankayı sorumlu tutması mümkün değildir. Zaten, banka müşteriyle yaptığı internet bankacılığı hizmet

sözleşmesinde, müşterinin bilgisayar sistemlerinden sorumlu olmadığını belirtmektedir. Aynı şekilde, müşterinin bilgisayar sistemine virüs girmesi neticesinde, bankacılık işlemlerini hiç yapmaması veya geç yapmasından bizzat kendisi sorumludur.

### **cc) İnternet'ten Kaynaklanan Sorunlar**

#### **aaa) Genel Olarak**

İnternet bankacılığında havaledede bazı sorunlar İnternet'e bağlanamamaktan kaynaklanmaktadır. Müşterinin internete bağlanması, İnternet Servis Sağlayıcı (ISS) tarafından verilen erişim sağlama hizmetiyle mümkün olmaktadır. İnternet bankacılığı hizmeti veren bankaların bir kısmı aynı zamanda ISS hizmeti de vermektedirler. Müşterinin ISS hizmetini de bankadan alması durumunda internete bağlanamaması veya sistemin yavaş çalışması sebebiyle havaleyi geç yapması halinde banka, TBK.m.112 vd. hükümlerine göre sorumlu olur. Buradaki sorumluluk, Bankanın internet bankacılığı hizmetinden dolayı olmayıp, İnternet servisi sağlama hizmetinden kaynaklanmaktadır. Çünkü söz konusu halde müşteri, internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yanında bankayla bir de İnternet servisi sağlama sözleşmesi yapmaktadır. Burada banka, ikinci sözleşmenin ihlali dolayısıyla sorumlu tutulmaktadır.

Müşteri ISS hizmetini bir başka kişiden alıyorsa, ortaya çıkan ihtilafta banka değil, bu hizmeti aldığı kişi, aralarındaki sözleşme gereği TBK.m.112 vd. hükümlerine göre sorumlu olur.

#### **bbb) İnternet Servis Sağlayıcı (Internet Service Provider)**

İnternetin kullanıcılara ulaştırılmasına ve onların kullanımına sunulmasına aracılık eden ve sistemin işleminde birinci derecede öneme sahip gerçek veya tüzel

kişiler İnternet Servis Sağlayıcısı (ISS<sup>38</sup>) olarak adlandırılmaktadır<sup>39</sup>. İnternet'e bağlanma ancak bir ISS üzerinden erişim yoluyla mümkündür<sup>40</sup>.

İnternet servis sağlayıcıları, internete bağlantı sağlamak için telekomünikasyon kuruluşu ile anlaşma imzalayarak, gerekli hattı elde etmek mecburiyetindedirler. Böylece ISS'ler kendileri internete doğrudan bağlanıp, bağlı olmayan kullanıcıların sisteme bağlanmalarını onlara bir hesap açmak suretiyle sağlarlar<sup>41</sup>. Bu sebeple, kullanıcılar açısından internete geçiş ISS ile olmakta ve bir bakıma internetin anahtarı ISS'nin elinde bulunmaktadır<sup>42</sup>.

İnternet servis sağlayıcıları, servis sağlama hizmetini verirken sunucu (server) kullanılmaktadır. Sunucu, belirli bir kapasitesi olan ve dijital bilgilerin depo edildiği ve diğer bilgisayarlara hizmet sağlayan bir bilgisayar veya programdır<sup>43</sup>. Sunucu, hizmeti herhangi bir gerçek veya tüzel kişi tarafından kendi başına verilebilir. Ancak, sunucu işlevinin asıl unsuru, gerçek veya tüzel kişinin başkalarına ait bilgilerin manyetik bir ortamda depolanmasını sağlamasında ortaya çıkar. Başkalarına ait bilgileri saklayan gerçek veya tüzel kişi aynı zamanda kendisi doğrudan internete

---

<sup>38</sup> Buradaki açıklamalarda ISS'den kasıt banka, kullanıcıdan kasıt ise müşteridir. Yılmaz, s. 205 vd.

<sup>39</sup> Nüket Evrim Sevi, *İnternet Servis Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu*, BATİDER, 2004, C. XXII, s. 3-189-190. Benzer tanımlar için bkz. Kemal Akgün v.d., *İnternet Yayıncılığı ve İnternet Servis Sağlayıcının Sorumlulukları*, Genel Politikalar ve Düzenleme Önerileri; <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt00086-yazi.htm> (07.07.2004); Ali Osman Özdilek, *İnternet ve Hukuk*, İstanbul, 2002, s. 93; Volkan Sırabaşı, *İnternet ve Radyo-Televizyon Aracılığı Kişilik Haklarına Tecavüz*, Ankara, 2003, s. 118 vd.; Hasan Sınar, *İnternet ve Ceza Hukuku*, İstanbul, 2001, s. 41; Sarp Köksal vd., *Kim Korkar Bilgisayardan*, İstanbul, 1999, s. 29; Mustafa Topaloğlu, *Elektronik Ticaret Hukuku*, Adana, 2001, *Elektronik Ticaret*, s. 22; Ömer Bağcı, *Karşılaştırmalı Hukuk Bakımından ISS Sorumlulukları*, Bilişim Hukuku, Der. Mete Tevetoğlu, İstanbul, 2006, s. 360.

<sup>40</sup> İnternet bağlantısı telefon hatları üzerinden sunulmaktadır. Telefon hatları her ülkenin mahalli telekomünikasyon idarelerinin mülkiyeti veya kontrolü altındadır. Var olan telefon hatları içerisinde telekomünikasyon idareleri özel hatları sadece internet erişimi için ayırmakta ve kullanıma sunmaktadırlar. "Data Hatları" ismi verilen ve sadece internet bağlantısı hizmetine sunulan bu hatlar, telekomünikasyon idareleri tarafından ISS'lere tahsis edilmektedir. Tüm dünyada genellikle durum, telefon idarelerinin sadece teknik sorumluluğa uyması ve data hatlarını ISS'ye tahsis etmesi şeklinde gerçekleşmektedir. Bkz. Önder DEMİR, *İnternet Servis Sağlayıcısının Cezai Sorumluluğu*, <http://www.tbmpd.org.tr/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=5> (21.09.2005). ISS'ler aracılığı ile İnternet'e bağlanma hakkında geniş bilgi için bkz. Richard Grigonis, *Computer Telephony*, New York, 2000, s. 292; Yılmaz, s. 206.

<sup>41</sup> Topaloğlu, s. 21-22; Umut Ceyhan v.d., *İnternet Bilgisayar Ağı ve Sunduğu Hizmetler*, İzmir, 1999, s. 103; Yılmaz, s. 207.

<sup>42</sup> Topaloğlu, *Elektronik Ticaret*, s. 22.

<sup>43</sup> Sırabaşı, s.119; Mikail Altan, *Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık*, İstanbul 2001, s. 526; Downing/Covington/Covington, s. 488; Bülent Güran vd., *İnternet ve Hukuk Temel Metni*, İstanbul, 2000, s. 20; Yılmaz, s. 207.

bağlantı kurma özelliğine de sahipse, bu gerçek veya tüzel kişi artık ISS statüsüne girer ve ISS'lerin tabi olduğu hukuki rejime tabi olur<sup>44</sup>.

ISS'ler, sahip oldukları doğrudan internet bağlantısını, genellikle bir ücret karşılığı kullanıma açmak suretiyle internete erişim imkânı sağlarlar. ISS'ler bunun yanı sıra, başkalarının (içerik sağlayıcının<sup>45</sup>) hazırlamış olduğu içeriği kendi sunucularında depolayabilme ve doğrudan bağlantılarını kullanarak bu içeriği internet üzerinden erişilebilir kılabilme özelliğine de sahiptirler<sup>46</sup>.

ISS'lerin en önemli ve temel hizmet türü erişimdir. Erişim, çeşitli kaynaklardan gelen bilgileri doğrudan yayınlama ve kullanıcılara sunma hizmeti şeklinde tanımlanabilir. Erişim sağlayıcı ise, kullanıcıların internet ağına erişmelerini sağlayan; diğer bir ifadeyle başkalarına ait içeriklere ulaşmasını yalnız aracılık eden internet süjesidir. ISS'ler, temel hizmet türü olan erişim sağlama bakımından, dağıtıcılara (distribütörlere) benzemektedirler<sup>47</sup>.

ISS, aslında erişim hizmetini sağlarken deyim yerinde ise, sadece bir köprü görevi görmektedir. Çünkü ISS, milyonlarca kullanıcının aynı anda internete bağlanmasına aracılık etmektedir. Bu kullanıcıların internette neler yaptığını takip edebilmek, onların bilgilerini saklayabilmek, hatta onların nereleri dolaştığını ve ne tür bilgi alışverişinde bulduklarını takip etmek, hem teknik yönden imkânsız, hem de Anayasa'da yer alan temel hak ve hürriyetlerle ilgili hükümlere aykırı düşmektedir. Bu durum, başka bir açıdan da insanların bilgi edinme ve iletişim hürriyetine<sup>48</sup> müdahale olarak değerlendirilebilir.

<sup>44</sup> Güran vd., s. 20; Yılmaz, s. 207.

<sup>45</sup> İçerik Sağlayıcı, bilgiyi bizzat üreten veya herhangi bir İnternet yayınının içeriğini hazırlayan ve bunların kullanıcılara iletimini ISS'ler aracılığı ile sağlayan gerçek ya da tüzel kişilerdir. Sırabaşı, s.119. Ayrıca bkz. Sınar, s. 41; Topaloğlu, *Elektronik Ticaret*, s. 26. Mesela, bir web sayfasının içeriğini hazırlayan ve internete yükleme işlemini de servis sağlayıcısının aracılığı ile gerçekleştiren kişiye bu anlamda içerik sağlayıcı denir. Aynı şekilde, formlarda, başkaları tarafından gönderilebilen mesajları yazan ve gerek görüldüğünde kendisine ait mesajları silebilme veya değiştirebilme imkanına sahip olan kişi de içerik sağlayıcı olarak adlandırılmaktadır. Sınar, s.41.

<sup>46</sup> Sınar, s. 42.

<sup>47</sup> Sevi, s. 194; Umut Akgün v.d., *İnternet Yayıncılığı ve İnternet Servis Sağlayıcılarının Sorumlulukları, Genel Politikalar ve Düzenleme Önerileri*, <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000086-yazi.htm> (07.07.2004); Sınar, s. 42; Önder DEMİR, *İnternet Servis Sağlayıcının Cezai Sorumluluğu*, <http://www.tbmpd.org.tr/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=5> (21.09.2005).

<sup>48</sup> İletişim gizliliği, Avrupa Birliği'nin 97/66/EC sayılı Direktif'in 5.maddesi ile garanti altına alınmıştır. Bu hüküm uyarınca, gönderen ve alanlar dışında her türlü hukuka aykırı dinleme ve

ISS'lerin sadece dağıtıcı oldukları düşünülüğünde, geleneksel telefon haberleşmesini sağlayan veya posta hizmeti veren kuruluşlardan farkı bulunmamaktadır. Bu sebeple, bir kaynaktan gelerek doğrudan yayınlanacak tür ve nitelikte olan bilgilerden dolayı, kontrol ve denetim imkanı olmayan ISS'lerin herhangi bir sorumluluğu yoluna gidilmesi de yerinde değildir. Çünkü ISS'ler, basın hukukunda yer alan yayıncı, sorumlu müdür veya yazar değildirler. Bir taşıyıcı olarak hizmet veren ISS'lerin bilgi kaynağının muhtevasına müdahale etme şansları (teknik olarak olsa bile) yoktur. Gerçekten de, saniyede binlerce kullanıcının aynı anda sunduğu bilgilerin incelenmesi teknik olarak mümkün değildir. Bu sebeple, ISS'in verdiği erişim hizmeti üzerinden kullanıcılar tarafından internete aktarılan bilgilerin muhtevasından dolayı, genel anlamda hukuki veya cezai sorumluluğu olamamalıdır. Bunlara eğer bir sorumluluk yüklenecek ise, bu sorumlulukların sınırları net bir şekilde belirtilmeli ve istisnai olarak düzenlenmelidir.

ISS'lerin sözleşmeye dayanan iki tür sorumluluğu bulunmaktadır. Bunlar; ülkedeki Telekom kuruluşu ile yapılan veri hatlarının kullanılmasına ilişkin sözleşmeden<sup>49</sup>, diğeri ise kullanıcılarla yaptıkları erişim sözleşmesinden kaynaklanan sorumluluktur<sup>50</sup>. ISS'lerin gerek Türk Telekom A.Ş. ile gerekse kullanıcılarla yaptıkları sözleşmeler iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdir. Çünkü söz konusu sözleşmelerde her iki taraf karşılıklı edim yükümleri altına girmektedir. Aynı şekilde, bahsedilen sözleşmeler tam iki tarafı borç yükleyen sözleşmelerdir. Yani, taraflardan birinin borcu diğerrinin borcunun varlığını, sebebini ve karşılığını teşkil etmektedir. Yukarıda belirtildiği üzere, konumuz açısından önemli olan ISS'lerin kullanıcıyla yaptıkları erişim hizmetine ilişkin sözleşmedir. Bu sebeple aşağıda ISS'lerin kullanıcıyla yaptıkları erişim hizmeti sözleşmesinden kaynaklanan sorumlulukları üzerinde durulmaktadır.

ISS'lerin kullanıcıyla yaptıkları sözleşmede kullanıcı asıl edim olarak ücret ödemeyi; ISS ise, erişim sağlamayı üstlenmektedir. Bu sebeple, ISS'lerin

---

müdahale eylemi yasaklanmalıdır. Bunun tek istisnası, bu eylemin kanuni izin alınarak yapılması halidir. Bkz. Umut Akgün v.d.; <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/t000086-yazi.htm> (07.07.2004); Yılmaz, s. 208-209.

<sup>49</sup> ISS'lerin telekomünikasyon idareleri ile yaptıkları sözleşmeden doğan sorumluluk için bkz. Bağcı, s. 367 vd.

<sup>50</sup> İSS'lerin kullanıcılarla yaptıkları sözleşmeden doğan sorumluluk için bkz. Bağcı, s. 378 vd.

kullanıcılarla yaptıkları sözleşmede, taahhüt ettikleri internete erişim edimini bir eser olarak değerlendirebiliriz. Çünkü ISS'ler söz konusu sözleşmeyle internete bağlanma sonucunu taahhüt etmektedirler. Bu borç, sözleşme süresi dolana kadar devam etmektedir. Dolayısıyla, söz konusu sözleşme ile ilgili bir uyuşmazlık çıktığında öncelikle sözleşme hükümlerinin, bu hükümlerde konuyla ilgili bir düzenleme mevcut değilse de eser sözleşmesine ilişkin hükümlerin uygulama alanı bulacağını belirtmek yerinde olur<sup>51</sup>.

ISS ile kullanıcılar arasında yapılan sözleşmenin asli edimi olan erişimin sağlanamaması bazen ISS'nin kusurundan kaynaklanmayabilir. Erişimin sağlanamaması, kullanıcının bilgisayarından, bilgisayardaki programlardan, bunların erişime gereği gibi ayarlı olmamasından, modeminden, telefonundan veya telefon hattından kaynaklanabilir. Bu gibi durumlarda ISS'nin sorumluluğundan söz edilemez<sup>52</sup>.

Erişimin sağlanamaması bazen Türk Telekom A.Ş.'den kaynaklanabilir. Söz konusu halde kullanıcı, Türk Telekom A.Ş.'ye değil, ISS'ye başvurmalıdır<sup>53</sup>. Çünkü kullanıcı ISS'nin Türk Telekom A.Ş. ile yaptığı sözleşmede taraf değildir. Ancak ISS, meydana gelen zararını, Türk Telekom A.Ş.'ye rücu edebilir.

Uygulamada ISS'ler kullanıcılarla yaptıkları sözleşmede sorumsuzluk kaydı koymaktadırlar<sup>54</sup>. TBK. m.115 ve 116 hükümleri uyarınca, ISS'nin, ağır kusuru veya kastı bulunan hallerde sorumsuzluklarına ilişkin koydukları sorumsuzluk kayıtları batıldır<sup>55</sup>. Türk Borçlar Kanunu'nun bu hükmü emredici bir hüküm olup yaptırımını

<sup>51</sup> Bağcı, s. 379. ISS'ler ile kullanıcılar arasında yapılan sözleşmenin, kira vekalet sözleşmesine ilişkin unsurları barındıran karma sözleşme türlerinden kombine sözleşme olduğu yönündeki görüş için bkz. Sevi, s. 204.

<sup>52</sup> Özdilek, s. 106.

<sup>53</sup> Özdilek, s. 110.

<sup>54</sup> Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. Akman, s. 7 vd.; Ali Erten, **Türk Sorumluluk Hukukunda Sorumsuzluk Şartları**, Ankara, 1977, s. 38.

<sup>55</sup>“TTK'nın 20. maddesi hükmüne göre, banka basiretli tacirden beklenen özen derecesini de göstermek zorundadır, aksi halde hafif kusurundan dahi sorumludur. (İbrahim Kaplan, Bankanın Hukuki Sorumluluğu, Haluk Tandoğan'ın Hatırasına Armağan, S.455; Tandoğan, Bankacılıkta Sorumluluk, C.3, s. 110) Bu sorumluluğu kaldırmaya yönelik sözleşmeler de geçerli değildir. Zira; BK'nın 99 ve 100/3 maddesine göre, hile ve ağır kusurun varlığı halinde borçluyu sorumluluktan kurtaran sözleşme şartları ahlak ve dürüstlük kuralına aykırı olduğundan geçersizdir. (Mustafa Çeker, Hukuki Yönüyle Banka Mevduatı, Adana 2004, S.281-233) Sorumsuzluk anlaşmalarına getirilen sınırlama daha güçlü durumdaki bankalara karşı daha zayıf durumdaki kişiyi koruma (sosyal adalet) nedenine dayanmaktadır. Bankalar, bir güven kurumları olup, özel yasa ile kurulan ve

butlandır. Ancak sözleşmede hafif kusurdan dolayı sorumlu olunmayacağına ilişkin düzenleme yapılabilir. Bu durumda kusurun derecesini hâkim tayin eder<sup>56</sup>.

## **dd) Üçüncü Kişilerden Kaynaklanan Sorunlar**

### **aaa) Genel Olarak**

İnternet herkese açıktır. Diğer bir ifadeyle, bilgisayar sistemleri, internete bağlanmasıyla dünyaya açılmakta ve gerekli güvenlik tedbirleri alınmadığı sürece herkesin müdahale edebileceği bir alan haline gelmektedir. Yetkili kişiler haricindeki kişilerin, söz konusu sistemlere girmesi bazı hukuki sorunlara yol açmaktadır<sup>57</sup>. Üçüncü kişi, bankayla müşteri dışındaki herhangi bir kişi olabilir. Bazı durumlarda, banka personeli de elde ettiği bilgileri kötüye kullanabilir. Ancak çoğu durumda, banka veya müşterisiyle bir ilişkisi bulunmayan, hatta müşteriyi tanımayan bir kişi (hacker) bankanın sistemine girerek müşterinin hesabında işlem yapabilir, müşterinin hesabındaki parayı başka bir hesaba aktarabilir. Bu gibi durumlarda, zararı kimin malvarlığında doğacağı ve doğan bu zarara kimin katlanacağı sorunu gündeme gelmektedir. Ancak bu sorunu tartışmadan önce, bankayla müşteri arasında akdedilen mevduat sözleşmesinin ve özellikle müşteriler tarafından bankaya yatırılan paranın mülkiyetinin kimde olduğunun tespiti açısından mevduat sözleşmesinin hukuki niteliğinin incelenmesi daha yararlı olacaktır.

---

*kendilerine alanlarında çeşitli imtiyazlar tanınan, topladıkları mevduatı sahteciliklere karşı özenle korumak zorunda olan kuruluşlardır. Objektif özen borcu altında bulunan bankalar, hafif kusurlarından dahi sorumludurlar.”* Y.HGK. E. 2012/11-550, K. 2012/820, K. 21.11.2012 (www.dialognette.com).

<sup>56</sup> Erten, s. 213.

<sup>57</sup> Üçüncü kişilerin söz konusu sistemlere girmesi, sadece hukuki açıdan değil, cezai açıdan da sorun teşkil etmektedir. Buna göre; “Şikayetçiye ait hesaptan internet bankacılığı kullanılarak başka bir hesaba para transfer edilmesi şeklinde gerçekleştirilen eylemde suça yönelik kastın; var olan veriyi başka bir yere göndermekten ziyade, bu verinin temsil ettiği parayı alarak mal edinmeye yönelik olması nedeniyle eylemin 5237 sayılı TCK.nın 142/2-e maddesindeki nitelikli hırsızlık suçunu oluşturduğu gözetilmelidir.” Y.13.CD. E. 2012/14783, K. 2013/28348, T. 10.10.2013 (www.dialognette.com).

## **bbb) Mevduat Sözleşmesi**

### **(a) Genel Olarak**

Her şeyden önce, müşterinin internette işlem yapabilmesi için, banka ile aralarında bir sözleşmenin yapılması gerekir. Bu sözleşme mevduat<sup>58</sup> sözleşmesidir. Mevduat sözleşmesi, bankanın kendisine tevdi edilen paraları güvenli bir şekilde saklama ve istendiğinde iade etmeyi taahhüt ettiği ve müşterinin ise dilediği miktardaki parayı bankanın kullanımına bırakmayı kabul ettiği bir sözleşmedir. Müşteriye söz konusu sözleşmeyle banka tarafından faiz ödenmektedir. Ancak faiz ödemesi olmaksızın da mevduat işlemi yapılabilir. Yani, faiz ödeme, sözleşmenin zorunlu bir unsuru değildir<sup>59</sup>.

Mevduat sözleşmesinin konusunu para oluşturur. Ancak bu paranın tedavülde olan bir para olması şart olup, tarafların yatırılacak paranın türü üzerinde anlaşmaları gerekir.

Müşteri, mevduat sözleşmesinin gereği olarak, kararlaştırılan miktardaki parayı bankanın mülkiyetine devretmeyi kabul eder. Böylece banka, yatırılan para üzerinde serbestçe tasarruf etme yetkisine sahip olur. Müşteri, bankanın herhangi bir şubesine giderek yetkili banka personeline parayı teslim edebilir. Ancak, banka personeli bu parayı, banka kayıtlarına aktarmadan zimmete geçirecek olursa, bu usulsüzlükten dolayı mevduat sahibine karşı banka sorumlu olur<sup>60</sup>.

Banka, mevduat sözleşmesinin gereği olarak, müşteri tarafından tevdi edilen parayı, belirli şartlar altında geri ödemeyi taahhüt etmektedir. Gerçekten de, 5411 sayılı Bankalar Kanunu'nun 61/I hükmü gereğince, Medeni Kanun'un Rehinlere ve hapis hakkına, Borçlar Kanunu'nun alacağın devir ve temlikine, takasa dair

---

<sup>58</sup> Mevduat kelimesi, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 3.maddesinde tanımlanmıştır. Bu hükme göre mevduat, "yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödemek üzere kabul edilen parayı" ifade etmektedir.

<sup>59</sup> Çeker, s. 20.

<sup>60</sup> Bu yönde bkz. YHGK. E. 1998/19-438, K. 1998/400, T. 3.6.1998; YHGK. E. 1995/11-801, K. 1995/992, T. 22.11.1995; THGK. E. 1994/11-178, K. 1994/398, T. 15.06.1994; Y. 11. HD. E. 1997/1445, K. 1997/2038, T. 24.03.1997; Y. 11. HD. E. 1994/7563, K. 1995/1127, T. 13.02.1995; Y. 11. HD. E. 1994/1252, K. 1994/5427, T. 23.06.1994. Kararlar için bkz. [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr).



hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak şartıyla mevduat sahiplerine ödenmesi gereken tutarları geri alma hakları hiçbir surette sınırlandırılmaz<sup>61</sup>.

Müşterinin mevduatı geri alma talebi, belirli şartlara bağlı olarak yerine getirilebilir. Gerçekten de, müşterinin kimliğini ispat edememesi, usulüne uygun olarak vekalet verilmeden temsilci aracılığı ile işlem yapılmak istenmesi, yüksek miktarlı para çekilecekse bankaya gerekli hazırlıkları yapmak için süre verilmemesi, mesai saatleri dışında veya tatil günlerinde para çekilmek istenmesi gibi hallerde, banka, müşteriye ödeme yapmaktan çekinebilir<sup>62</sup>. Bu durum, Bank. K. m. 61/I hükmüne aykırılık teşkil etmez. Banka, müşteriye ödeme yaparken, müşterinin kimlik bilgileri ve imza örneğini karşılaştırmak ve bu konuda gerekli dikkat ve özeni göstermek zorundadır. Bu özen borcunun gereği olarak, talep edilen hususlar müşteri tarafından yerine getirilmezse, banka ödeme yapmaktan kaçınmalıdır<sup>63</sup>.

### (b) Mevduat Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Banka ile müşteri arasında yapılan mevduat sözleşmesinin hukuki niteliği konusunda kanunda herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Konuya ilişkin olarak Yargıtay kararlarında ve doktrinde farklı görüşler ortaya konulmaktadır. Bu

---

<sup>61</sup> Söz konusu hüküm, yürürlükten kalkmış bulunan eski Bankalar Kanunu'nda da bulunmaktaydı. Mevduatın çekilmesine ilişkin olarak Medeni Kanun ve Borçlar Kanunu'nun belli maddelerine atıf yapılması uygulamada en çok ortaya çıkması nedeniyle olup burada bir sınırlandırma yoktur. Örneğin, burada belirtilmese de, üzerinde Medeni Kanun'a göre intifa hakkı kurulmuş bulunan mevduatın iadesi de mümkün değildir. Aynı şekilde, diğer kanun veya kanun hükmündeki milletlerarası anlaşmalara veya Bakanlar Kurulu kararına göre de, mevduatın çekilmesi de engellenebilir. Bu konuda geniş bilgi için bkz. Seza Reisoğlu, *Bankacılık Kanunu Şerhi*, C.I, (Şerh, I), Ankara, 2007, s. 843 vd.

<sup>62</sup> Çeker, s. 23.

<sup>63</sup> Çeker, s. 23-24. Nitekim, YHGK. 21.04.1999 tarihli kararında “*Dosyadaki delil ve belgelere göre hesaptan para çeken ve gerçek mudiri olmadığı sonradan anlaşılan kişinin cüzdansız müracaatı üzerine noterden cüzdan kayıp ihbarnamesi istendiği, bu belgenin getirilmesinden sonra ödemenin yapıldığı anlaşılmıştır. Banka işlemlerinin yürütülmesi sırasında hesap sahibi için mevduat kartı adı altında bir kart düzenlenmekte ve bunun üzerine kimlik bilgileri dışında imza örneği de alınmaktadır. Somut olayda da hesap sahibi H.Y.'nin imza örneğinin alındığı görülmüştür. Olayda hesaptan para çekmek isteyen kişinin cüzdanı olmadığı anlaşılınca, banka yetkililerinin normalin üzerinde bir özen yükümlülüğünü göstermeleri ve olayın daha titizlikle üzerinde durmaları gerekir. Özellikle mevduat kartındaki imza ile gerek noterde düzenlenen cüzdan kayıp beyannamesindeki imza, gerekse paranın ödenmesi sırasında alınan imzanın özenle karşılaştırılması gerekmektedir. somut olayda iki imza arasında gözle görülür biçimde bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Açıklanan şu duruma göre, davalıların gerekli özeni göstermedikleri açık olduğundan, zarar kapsamı belirlenerek bir hüküm kurulması gerekirken, yazılı gerekçe ile davanın red edilmesi bozmayı gerektirmiştir.*” Şeklinde karar vermiştir. YHGK. E. 1999/226, K. 1999/227, T. 21.04.1999 (www.kazanci.com.tr).

görüşleri, karz, usulsüz tevdi, karma sözleşme ve kendine özgü sözleşme şeklinde sıralamak mümkündür<sup>64</sup>.

### (aa) Ödünç (Karz) Niteliği

Ödünç sözleşmesi, TBK. m. 379 vd. hükümlerinde düzenlenmiştir. TBK m. 379/I hükmüne göre kullanım ödünç sözleşmesi, ödünç verenin bir şeyin karşılıksız olarak kullanılmasını ödünç alana bırakmayı ve ödünç alanın da o şeyi kullandıktan sonra geri vermeyi üstlendiği sözleşmedir. Türk Hukukunda bazı yazarlar<sup>65</sup> ve Yargıtay'ın eski tarihli kararları<sup>66</sup> mevduat sözleşmesinin karz niteliğinde olduğu yönündedir. Müşteri tarafından bankaya yatırılan paraları bankaların işletmeleri ve mevduat karşılığında faiz verilmesi sebebiyle, mevduatın karz niteliğinde olduğu düşünülebilir. Ancak, müşterinin faiz geliri elde etme amacı yanında paranın muhafazasının da öngörülmesi, burada tek başına karz akdinin varlığının ileri sürülmesini güçleştirmektedir<sup>67</sup>.

### (bb) Usulsüz Tevdi Niteliği (Misli Şeylerin Saklanması)

Misli Şeylerin Saklanması (Usulsüz tevdi), TBK m. 570'de düzenlenmiştir. Bu hükme göre Misli Şeylerin Saklanması, Saklayanın kendisine bırakılan parayı aynen geri vermek zorunda olmaksızın mislen geri vermesi açıkça veya örtülü olarak kararlaştırılmışsa, o paranın yararı ve hasarı kendisine ait olacağı bir sözleşmedir<sup>68</sup>.

<sup>64</sup> Banka mevduat sözleşmesinin hukuki niteliği hakkındaki görüşler için bkz. İsmail Doğanay, *Bankalardaki Mevduat Hesabından Kısmen Para Çekilirken veya Hesap Kapatılırken, Bankaların Göstermek Yükümlülüğünde Oldukları Özen Borcu*, BATİDER, C. XVII, s. 4-26 vd.; Yılmaz, s. 215 vd.

<sup>65</sup> Necip Bilge, *Borçlar Hukuku, Özel Borç Münasebetleri*, Ankara, 1971, s. 353; Kemal Tunçomağ, *Borçlar Hukuku Dersleri Özel Borç İlişkileri*, İstanbul, 1977, s. 307; Tahir Gürsoy, *Bankacılar için Medeni Hukuk ve Borçlar Hukuku Bilgisi*, Ankara, 1959, s. 129; Kaplan, *Banka*, s. 205-206; Oğuz İmregün, *Mevduatı Koruma Bakımından Bankalara Devlet Müdahalesi*, İstanbul, 1957, s. 41; Yılmaz, s. 216.

<sup>66</sup> "Tarafların yek diğerine karşı yükledikleri vekaile nazaran banka ile tevdiat sahibi arasında tahassül esen bir münasebet ticari bir karz akdi münasebetidir. Bu münasebette muhriz tevdiat sahibi, müstariz ise bankadır." Y. TD. E. 1812, K. 3707, T. 15.05.1955 ( Seza Reisoğlu, *Şerh I*, s. 118, dpn. 45).

<sup>67</sup> Reisoğlu, *Şerh I*, s. 118.

<sup>68</sup> Bankalar, kendilerine yatırılan paraları mudilere istendiğinde veya belli bir vadede aynı veya misli olarak iade etmekle yükümlüdürler (4491 S. Y. İle değişik 4389 S. Bankalar Kanunu 10/4 ve 5411 S. Bankacılık Kanunu'nun 61.maddesi). Bu tanımlamaya göre, mevduat ödünç ile usulsüz tevdi

Bu sözleşmede asıl amaç, mal veya paranın güvenli bir yerde saklanmasıdır. Usulsüz tevdi mudi, saklanmasını istediği mal veya parayı, güvendiği bir kişiye mülkiyetini ona geçirecek şekilde tevdi etmektedir. Bu kişi ise, belirli bir süre sonra veya istendiğinde aynı miktarda mal veya parayı geri vermeyi taahhüt etmektedir. Usulsüz tevdi bu özellikleri dikkate alınarak, bazı yazarlar, mevduat sözleşmesinin karz değil, usulsüz tevdi niteliği taşıdığını söylemektedirler<sup>69</sup>. Buna göre, bankalara para yatıran müşterilerin asıl amacı, bu paraların işletilmesinden ziyade güvenli bir yerde saklanmasıdır. Ayrıca, mevduatı kabul edecek kurumların özel izinle kurulması, mevduatın korunması için özel düzenlemelerin yapılması ve sigorta fonu oluşturulması, mevduatın saklama amacının daha ağır bastığının kabulünü gerektirir. Nitekim Yargıtay, 21.11.1983 tarihli bir kararında mevduatın usulsüz tevdi olduğunu kabul etmiştir<sup>70</sup>.

### (cc) Karma Sözleşme Niteliği

Karma Sözleşme, Kanunun çeşitli sözleşme tipleri için kabul ettiği unsurların kanunun öngörmediği bir tarzda bir araya gelmesiyle oluşan sözleşmedir<sup>71</sup>. Bazı yazarlar, banka mevduatı sözleşmesinin, karz, vekalet ve usulsüz tevdi sözleşmelerinin unsurlarını taşıyan karma bir sözleşme olduğunu kabul etmektedirler<sup>72</sup>.

Usulsüz Tevdi de, müşteri tarafından yatırılan paranın misliyle iade edilmesi ve bankanın ondan yararlanması söz konusudur. Ancak, usulsüz tevdi asıl amaç saklama hizmeti olduğu için, bu hizmet karşılığında ücret alınması ve faiz verilmemesi esastır. Fakat Uygulamada, bankalar vadesiz mevduata bile faiz

---

sözleşmelerinin niteliklerini taşıyan kendine özgü bir sözleşmedir. Y. 11. HD. E. 2009/1065, K. 2010/6921, T. 15.06.2010, [www.dialognette.com](http://www.dialognette.com), 14.10.2015.

<sup>69</sup> Bu konudaki görüşler için bkz. Kaplan: Banka, s. 198 vd.; Tekinalp, s. 313; Feyzi Feyzioğlu, *Borçlar Hukuku 2.Kısım, Akdin Muhtelif Nev'ileri*, C. I, İstanbul, 1980, s. 770; Nevzat Koç, *İsviçre Türk Hukukunda Bankaya Tevdi Sözleşmesi*, Prof. Dr. Ş. Postacıoğlu Armağanı, İzmir, 1997, s. 143 vd., buradan s. 181-182; Mustafa Topaloğlu, *"Banka Mevduatı Üzerinde Takas ve Hapis Hakkı"*, Adana Barosu Bülteni, Y. 4, s. 11; Aral, s. 52; Yılmaz, s. 217.

<sup>70</sup> YHGK. E. 1980/11-2802, K. 1983/1047, T. 21.11.1983, YKD. Y. 1984, s. 3, s. 350.

<sup>71</sup> Tandoğan, *Borçlar I*, s. 69; Yavuz, s. 11; Aral, s. 52.

<sup>72</sup> Tekinalp, s. 313; Haluk Konuralp, *Banka Tasarruf Mevduatının Hukuki Niteliği*, ABD, Y. 1980, s. 37, s. 14 vd., buradan 19; Tefik Bilgin, *"Bankalar Kanunu'nun Mevduata İlişkin Hükümleri"* "m.10", Active Dergisi, s. 13 (Ekim-Kasım 1999), s. 1 vd., buradan s. 2; Nuri Erişkin, *"Birlikte Mirasçıların Miras bırakanın Banka Hesabı Üzerindeki Tasarruf Yetkisi"*, AÜHFD, Y. 2003, s. 3, C.52, s. 121 vd., buradan s. 130; Yılmaz, s. 217.

vermektedirler. Bu açıdan bakıldığında, mevduat, usulsüz tevdi den uzaklaşıp, karz sözleşmesine yaklaşmaktadır. Ancak, karz sözleşmesindeki vadeye bağlılık ve kanundan doğan takas yetkisinin bulunması, mevduata uygun düşmemektedir. Bu arada, Bankanın mevduat işlemlerini takip etmesi, hesaba faiz tahakkuk ettirmesi, müşterinin bir talebi olmamasına rağmen vadeyi yenilemesi, vergileri mahsup etmesi gibi hususlar, vekalet ilişkisine özgü unsurlar olarak mevduat ilişkisinde kendisini göstermektedir. Bu sebeple, mevduatı, karz, usulsüz tevdi ve vekalet sözleşmelerinin unsurlarını taşıyan karma nitelikli bir sözleşme olarak kabul etmek gerekir<sup>73</sup>.

### (dd) Kendine Özgü Sözleşme Niteliği

Mevduat sözleşmesinin kanunda öngörülen sözleşme tiplerinden hiçbirine uygun düşmemesi sebebiyle, kendine özgü sözleşme niteliği taşıdığı kabul edilmektedir<sup>74</sup>. Yargıtay tarafından da benimsenen bu görüşe göre, mevduat, Borçlar Kanunu'nda düzenlenmiş olan sözleşme tiplerinden hiçbirisine uymamakta, bu sözleşmelerin unsurlarını da içermemektedir. Mevduat işleminde, mevduat sahibi, faiz elde etme amacına yöneldiği için bu sözleşme, karz sözleşmesine yaklaşmaktadır. Ancak, güvenilir bir kurumda parayı saklama düşüncesini de içinde barındırması sebebiyle vedia sözleşmesini çağrıştırmaktadır. Dolayısıyla, niteliğine uygun düştüğü ölçüde mevduata, kıyas yoluyla karz ve vedia sözleşmesi hükümlerinin uygulanması yerinde olacaktır<sup>75</sup>.

Yargıtay'a göre<sup>76</sup>, “mevduat yatırma, ağırlıklı olarak esas itibariyle belli oranda faiz elde etme amacına yöneldiği için karz akdine daha çok yaklaşan, ancak güvenilir bir kurumda parayı muhafaza etme fikriyle vedia akdini hatırlatan kendine özgü bir akit tipidir. Mevduata uygulanacak hükümler, ancak kıyas yoluyla ve niteliğine

---

<sup>73</sup> Çeker, s. 28-29.

<sup>74</sup> Reisoğlu, *Şerh I*, s. 118-119; Güven Vural, *Türk Bankası Hukuku*, Ankara, 1991, s. 65; Reşat D. Tesal, *Banka Hukuku Bilgisi*, Ankara, 1975, s. 90; Yılmaz, s. 218.

<sup>75</sup> Çeker, s. 29; Seza Reisoğlu, *Şerh I*, s. 118; Tandoğan, *Borçlar II*, s. 325 vd.; Yılmaz, s. 218.

<sup>76</sup> İlk olarak, 11.HD.'nin 17.06.1988 tarih ve E. 4712, K. 4063 (karar için bkz. YKD. 1988, s.9, s.1242) benimsenen kendine özgü sözleşme görüşü, 15.06.1994 tarihli HGK kararında da uygun görülmüş ve 11. ve 12. Hukuk Dairelerinin daha sonraki kararlarında istikrar kazanmıştır. Yılmaz, s. 218.

uygun düştüğü ölçüde karz akdi hükümleri ve istisnai hallerde vedia akdi hükümleri olacaktır.”<sup>77</sup>

### ccc) Üçüncü Kişinin Bankanın Bilgisayar Sistemine Girmesi Durumunda Zarara Kimin Katlanacağı Sorunu

Yukarıda belirtildiği üzere müşteri, parasını mevduat sözleşmesine dayanarak bankaya yatırmaktadır. Mevduat sözleşmesine ise, niteliğine uygun düştüğü ölçüde, karz ve usulsüz tevdiie ilişkin hükümler uygulanmaktadır. Gerek karz, gerekse usulsüz tevdi sözleşmelerinde, para veya şeyin mülkiyeti karz alana veya müstevdiye geçmektedir. Dolayısıyla müşterinin bankaya yatırdığı paranın mülkiyeti, bankanın uhdesindedir<sup>78</sup>. Bunun sonucu olarak, sözleşme süresi boyunca hasar rizikosunu banka taşımaktadır. Gerçekten de, usulsüz tevdi düzenleyen TBK m. 570’e göre, *“Saklayanın kendisine bırakılan parayı aynen geri vermek zorunda olmaksızın mislen geri vermesi açıkça veya örtülü olarak kararlaştırılmışsa, o paranın yararı ve hasarı kendisine ait olur.”*

Mevduat sözleşmesi süresince, hasar rizikosunu banka taşıyacağı için, üçüncü kişinin banka sistemlerine girerek, müşterinin hesabından para çekmesi durumunda, zarar tamamen bankanın malvarlığında gerçekleşecektir. Burada bankaya yönelik bir haksız fiil söz konusudur. Dolayısıyla, bankanın bu olayın meydana gelmesinde bir kusurun olup olmaması kural olarak önem taşımaz. Banka, kusurlu olsa da olmasa da, yetkisiz kimseler tarafından bir kişinin hesabından para çekilmesi durumunda sadece banka zarara uğramıştır. Bu durumda mevduat sahibinin bankaya karşı olan alacağı aynen devam etmektedir<sup>79</sup>.

Benzer bir düzenleme, Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu m. 15’de de vardır. Bu hükme göre, “Bu Kanunun 20. maddesi uyarınca harcama belgesi düzenlenmeksizin çeşitli iletişim araçları yoluyla veya sipariş formu vasıtasıyla yapılan mal ve hizmet alımlarındaki hukuka aykırı kullanımlardan kaynaklanan

<sup>77</sup> Y. 12. HD. E. 2004/6537, K. 2004/10591, T. 29.04.2004, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 14.10.2015.

<sup>78</sup> Doktrindeki baskın görüşe göre, bir kimsenin parasını kendi parasıyla karıştıran, paranın mülkiyetini iktisap eder. Bu konudaki görüşler için bkz. Rona Serozan, *Taşınır Eşya Hukuku*, İstanbul, 2007, s. 319 vd.; Haluk Burcuoğlu, *Paranın Başkasının Parasıyla Karışması Üstüne Bir Deneme*, Prof. Dr. Faruk Erem’e Armağan, Ankara, 1999, s. 79 vd.; Yılmaz, s. 219.

<sup>79</sup> Reisoğlu, *Şerh I*, s. 852; Çeker, s. 270; Yılmaz, s. 220.

zararlardan kart hamili sorumlu tutulamaz.” Görüldüğü üzere, gerek sahte çeke dayanılarak yapılan ödemede gerek kredi kartı bilgilerinin hukuka aykırı bir şekilde elde edilmesi sonucu yapılan ödemelerde, hasarın bankanın malvarlığında gerçekleştiği kabul edilmektedir<sup>80</sup>.

Bu konuda Yargıtay kararlarına gelince; Yargıtay, 22.06.2006 tarihinde vermiş olduğu bir kararda, çok kısa süre içerisinde internet yoluyla davacının haberi olmaksızın bilgisayar korsanlığı yoluyla işlemler yapılmasında, ek güvenlik önlemleri olmayan bankayı kusurlu olduğu için sorumlu tutmuştur<sup>81</sup>. Kanımızca, bu karar, varılan sonuç olarak doğru olmasına rağmen, hukuki gerekçeleri bakımından isabetli değildir. Çünkü yukarıda yaptığımız açıklamalar ışığında, zarar zaten bankanın malvarlığında doğmaktadır. Bu durumda, bankanın kusurunun olup olmadığının araştırılmasına gerek yoktur. Bankanın kusuru, sadece, zarar veren kişinin ödeyeceği tazminat miktarının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır<sup>82</sup>.

Yine Yargıtay 19. HD.’nin 31.05.2005 tarihli bir kararında<sup>83</sup>, doğru kullanıcı adı ve şifresiyle ancak yetkisiz üçüncü kişilerle yapılan işlemlerden doğan zararın tümüyle müşteriye ait olacağına hükmetmiştir. Yukarıda belirttiğimiz üzere, mevduat sözleşmesi gereğince zarar bankanın malvarlığında doğmaktadır. Bankanın bu zararı müşteriye yansıtılması için, müşterinin koruma yükümlülüklerini ihlal ettiğini ispatlaması gerekir. Ancak, olayda, müşterinin böyle bir kusurunun olup olmadığı yönünde bir değerlendirme gözükmemektedir. Dolayısıyla, sırf doğru kullanıcı adı ve şifrenin kullanılmasından dolayı müşteriye sorumlu tutmak mümkün değildir<sup>84</sup>.

Banka, üçüncü kişilerin haksız müdahalesi sonucu malvarlığında gerçekleşen zararı müşteriye yansıtabilir mi? Bu soruya olumlu cevap vermek mümkündür. Gerçekten de, banka, üçüncü kişinin müdahalesinde, müşterinin kusurlu olması halinde ve kusurlu olduğu oranda zararını müşteriye yansıtabilir. İnternet bankacılığında tarafların yükümlülüklerinde açıkladığı üzere, müşterinin internet bankacılığı hizmet sözleşmesinden doğan koruma yükümlülüğü bulunmaktadır.

---

<sup>80</sup> Atamer, *İnternet Bankacılığı*, s. 19.

<sup>81</sup> Y. 11. HD. E. 2005/4748, K. 2006/7341, T. 22.06.2006, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 14.05.2015.

<sup>82</sup> Yılmaz, s. 220-221.

<sup>83</sup> Y. 19. HD., E. 2004/10991, K. 2005/6080, T. 31.05.2005, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 14.05.2015.

<sup>84</sup> Yılmaz, s. 221.

Müşterinin söz konusu koruma yükümlülüğüne aykırı davranarak, sözleşmenin müspet ihlaline sebep olması durumunda TBK m. 112 uyarınca tazminat borcu doğar.

Müşteri, internet bankacılığında kullandığı kullanıcı adı ve şifresinin yetkisiz üçüncü kişilere eline geçmemesi için bunları gereği gibi muhafaza etmelidir. Bunun yanı sıra müşteri, kendi bilgisayarının da güvenliğini sağlamalıdır. Ancak, müşteriden bu konuda abartılı önlemler alması beklenemez. Bu konuda, koruma önlemlerini geliştirmek daha çok bankalara düşen bir görevdir<sup>85</sup>.

Bankanın, üçüncü kişilerin haksız müdahalesinde, müşterinin kusurunun olduğunu iddia etmesi durumunda bunun ispatlanması gerekir. Gerçekten de, MK m. 6'ya göre taraflardan her biri, kanunda aksine bir düzenleme bulunmadıkça, hakkını dayandırdığı olguları ispat etmesi gerekir. Banka, müşterinin internet bankacılığı hizmet sözleşmesine aykırı davranarak koruma yükümlülüğünü ihlal ettiği, bu ihlal ile uğramış olduğu zarar arasında bir illiyet bağının bulunduğunu ispatlaması gerekir. Bu durumda müşteri, ancak kusursuzluğunu ispat ederek zararı tazmin etmekten kurtulabilir<sup>86</sup>.

---

<sup>85</sup> Atamer, *İnternet Bankacılığı*, s. 24; YILMAZ, s. 221.

<sup>86</sup> Atamer, *İnternet Bankacılığı*, s. 27.

## II. BÖLÜM

### İNTERNET BANKACILIĞININ FAYDA VE SAKINCALARI İLE İNTERNET BANKACILIĞI HİZMET SÖZLEŞMESİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER VE GENEL İŞLEM ŞARTLARI

#### A. İnternet Bankacılığının Fayda ve Sakıncaları

##### 1. Faydaları

###### a) Müşteriler Açısından Faydaları

İnternet bankacılığı, her şeyden önce müşterilere büyük ölçüde zaman tasarrufu sağlamaktadır<sup>87</sup>. Gerçekten de bu tür bankacılıkta, müşteri şubeye gitmeden, sadece bilgisayar başından bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. İnternet bankacılığı, zaman tasarrufunun yanı sıra zaman kısıtlamasını da ortadan kaldırmaktadır. İnternet bankacılığında bankacılık hizmetleri açısından “mesai saati” kavramı yoktur<sup>88</sup>. Zira bankaların internet şubeleri 365 gün 24 saat üzerinden hizmet vermektedirler<sup>89</sup>.

İnternet bankacılığının bir faydası da müşteriye komisyon ödemekten kurtarmasıdır. Gerçekten de, bankalar, şubelerden yapılan havale ve EFT’lerden gönderilen miktar ve yere bağlı olarak müşterilerden belirli oranlarda komisyonlar almaktadır. Söz konusu işlemlerin internet üzerinden yapılması durumunda bankalar herhangi bir ücret almamaktadır<sup>90</sup>. Bu sonuç ise müşterinin menfaatinedir.

İnternet, müşteriye günlük bilgi sunmaktadır. Böylece yatırımcılar, internetin sağladığı yüksek oranlı etkileşim sayesinde, internet üzerinden güncel, anlık bilgiye

---

<sup>87</sup> Clarke, Irvine/Flaherty, *Theresa, Advances in Electronic Marketing*, London, 2005, s. 51; Yılmaz, s. 72.

<sup>88</sup>Veljko Milutinovic, *E-Business and E-Challenges*, Oxford, 2002, s. 85; Pınar Üysen, “*Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanmasında İnternet Kullanılması ve Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığını Kullanımı Üzerine Bir Araştırma*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir 2003, s. 52.

<sup>89</sup>Ghosh, s. 4; Ahmet Çağlar Gülşeni, “*İnternet Banking*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul, 2002, s. 4.

<sup>90</sup>Üysen, s. 52; Ertürk, s. 38; Gülşeni, s. 5.



ulaşabilmekte; portföy değerlerini ve değişimleri sürekli izleyebilmekte; işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler<sup>91</sup>.

İnternet, müşteriye karşılaştırma imkânı da sunmaktadır. Gerçekten de bu sistemde müşteri, internet bankacılığı sayesinde, farklı kredi kurumlarının faiz oranları ile ilgili bilgileri anında ve karşılaştırmalı olarak erişebilmekte ve kendisine en uygun şartlardaki krediyi araştırabilmektedir<sup>92</sup>.

İnternet bankacılığının bir faydası da müşteriye kontrol imkânı vermesidir. Çünkü internet bankacılığında, bütün işlemleri müşteri kendisi yapmakta, kendisine bu süreçte yüksek kontrol imkânı verilmektedir. Gerçekten de, bu sistemde müşteri işlemi gerçekleştirirken her aşamada kendisinden onay alınmaktadır. İşlem sonucunda müşterinin belgesi internet ortamında anında düzenlenmekte ve müşteriye sunulmaktadır<sup>93</sup>. Böylece müşteri yaptığı işlemleri her an kontrol imkânına kavuşturulmaktadır.

İnternet bankacılığının müşteri açısından faydalarından birisi de, hesaplar üzerindeki işlemlerin anında kontrol edilebilmesidir. Gerçekten de müşteri, internet bankacılığında hesaplarına doğrudan girip istediği araştırmayı yapabilmektedir<sup>94</sup>. Bu araştırmalar, hesaplarındaki kayıtların günü gününe takibini sağlamakta ve yanlışlık yapılması durumunda gerekli düzeltmelerin zamanında gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Örneğin, kredi kartlarının müşterinin bilgisi dışında kullanılması halinde, bundan daha çabuk haberdar olunması ve olaya daha kısa sürede müdahale edilmesi mümkün hale gelmektedir<sup>95</sup>. Nihayet bu tür bankacılığın faydaları arasında müşterinin, bilgisayar ve internet bağlantısı olan her yerden bankaya ulaşabilmesini belirtmek gerekir<sup>96</sup>.

---

<sup>91</sup> Osman Günsel Topbaş, “*İnternet Üzerinden Ticaretin Finansal Piyasalara Etkisi ve Türkiye Uygulamasına İlişkin Bir İnceleme*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2001, s. 53.

<sup>92</sup>Topbaş, s. 75.

<sup>93</sup>Üysen, s. 52.

<sup>94</sup> Fulya Erdinç: “*Elektronik Ticaretin Bankacılık Sektörüne Etkileri*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2002, s. 68.

<sup>95</sup> Üysen, s. 52.

<sup>96</sup> Gülşeni, s. 5.

## b) Bankalar Açısından Faydaları

Bankacılıkta en önemli hususlardan biri maliyettir. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda, internet bankacılığında gerçekleştirilen işlemler şubelerde gerçekleştirilen işlem maliyetinin %1'i gibi düşük bir rakamda kalmaktadır. Gerçekten de, şubeden yapılan bir işlemin maliyeti 1 USD iken, telefon bankacılığında 0,54 USD, ATM ile yapılmasında 0.27 USD ve internet bankacılığında 0.01 USD gibi küçük bir rakamı ifade etmektedir<sup>97</sup>.

İnternet kullanıcılarının sayısının artmasıyla bankanın potansiyel müşteri sayısı da artabilir. Kullanım kolaylığı sebebiyle, banka kendi müşterilerini de koruma imkânına kavuşur. Teknolojiye ilgisi olan müşterilere ve yüksek gelire sahip işletmecilere hitap etmesi sebebiyle daha karlı müşterileri bankalar kendilerine çekme fırsatı yakalarlar<sup>98</sup>.

İnternet bankacılığı ayrıca, her türlü hesap işlemleri, dekont, kredi kartı ve fatura ödemelerinden kaynaklanan iş yoğunluğunu ortadan kaldırarak operasyonel maliyetlerin azaltılmasına yardımcı olmakta ve verimliliğini arttırmaktadır<sup>99</sup>. Böylece banka personelinin iş yükü azalmakta ve bankalar müşterileri ziyaret etmek veya telefon açmak gibi pazarlama faaliyetlerine daha çok zaman ayırabilmektedir<sup>100</sup>.

İnternette gezinen müşterilerin iz bırakması sebebiyle, bankalar müşterilerinin internete giriş sıklıklarını, demografik dağılımlarını, süreklilik gösteren müşterileri, en çok hangi hizmetten yararlandıkları gibi bilgileri de elde edebilirler. Bu bilgiler sayesinde, bankalar pazarlama faaliyetlerini yönlendirerek daha güçlü müşteri ilişkileri kurabilmelerine ve müşteri sürekliliği oluşturabilmelerine yardımcı olmaktadır<sup>101</sup>.

---

<sup>97</sup> Milutinovic, s. 85; Mann, s. 59. Bir bankanın geleneksel şubesini yürütme maliyeti gelirinin %60'ı iken, bir İnternet bankası için bu maliyet gelirinin ancak %15'i kadardır. Bkz. Erdinç, s. 66

<sup>98</sup>Erdinç, s. 66

<sup>99</sup> [www.dites.com.tr/coz\\_intbank\\_tr.htm](http://www.dites.com.tr/coz_intbank_tr.htm), 26.04.2005.

<sup>100</sup>Üysen, s. 54

<sup>101</sup> Üysen, s. 54, Ayrıca bkz. Coşkun Dolanbay, *E-Ticaret Strateji ve Yöntemler*, Ankara, 2000, s. 184 vd. İnternet aracılığı ile finansal hizmetlerin verilmesinin maliyetinin az olması piyasaya girmeyi kolaylaştıracak ve rekabeti arttırarak bu piyasadaki kar marjının düşük olmasına sebep olacaktır. Müşteriler, İnternet'e girdiklerinde söz konusu finansal hizmetleri veren tüm bankaların sitelerini

## 2. Sakıncaları

### a) Müşteriler Açısından

Öncelikle internet bankacılığının kullanılması müşteriler açısından ek maliyet getirmektedir. Çünkü internet bankacılığı için, kişisel bilgisayar ve internet erişiminin sağlanması mecburidir.

Müşteriler açısından, geleneksel bankacılıkta yer alan riskler, internet Bankacılığında da mevcuttur. Müşterilere ilişkin çeşitli bilgilerin toplanarak saklanması, müşteri bilgileri gizliliğini zedeleyebilmektedir<sup>102</sup>.

Müşteri internete bağlandığında, girdiği sitenin gerçekten bankaya ait olup olmadığından emin olmayabilir. Kendisini banka olarak tanıtan, karşısına aslında banka ile alakası olmayan kişilerin oluşturduğu, bankanın web sitesine benzer bir şekilde tasarlanmış bir site gelebilir. Böyle bir halde bu site de, sadece kullanıcının ismi, şifresini kaydeden ve sonra bir hata mesajı göstererek kullanıcıyı aldatan bir mekanizmadan ibaret olabilir. Böylece, söz konusu sahte banka sitesi kullanıcının giriş bilgilerine (kullanıcı adı ve şifresine) sahip olabilir ve daha sonra bu bilgiler, müşterilerin hesabındaki parayı başka hesaplara havale etmek için kullanılabilir<sup>103</sup>.

Banka ile müşteri bilgisayarları arasında kurulan iletişime bir üçüncü kişi müdahale ederek, kullanıcının şifresini, hesap numarasını, kredi kartı bilgilerini elde edebilir. Bu bilgiler daha sonra müşterinin hesapları üzerinde işlem yapmak için kullanılabilir.

Müşterilerin internet bankacılığı yaparken kullandıkları kişisel bilgisayarlar yeterince güvenli değildir. Günümüzde bilgisayar kullanıcıları, internette gerek elektronik posta almak yoluyla ve gerekse indirdikleri programları bilgisayarlarına isteyerek veya istemeyerek kurmak yoluyla, virüs, Truva atı gibi zararlı programlarla sürekli karşı karşıya kalmaktadırlar. Örneğin, kullanıcıların bilgisayarlarına

---

ziyaret ederek kısa sürede fiyat araştırması yapabilir. Bu da bankaların işini zorlaştırır. Bkz. Üysen, s. 54

<sup>102</sup>Ertürk, s. 42-43; Erdinç, s. 69-70; Gülşeni, s. 6-7.

<sup>103</sup> Mehmet Turan: “**Alternatif Bankacılık Yöntemleri ve Karşı Karşıya Kaldıkları Sorunlar**”, <http://www.olympus.org/article/articleview/974/1/10>, 26.04.2005

yerleştirebilecek (elektronik posta içine saklamak veya bir oyunu, ekran koruyucu içine gizlice yerleştirmek yoluyla) bir tuş kayıt edici program (keylogger) ile kullanıcılar iyi şifreler kullansalar dahi, şifreleri kayıt edebilir veya sonradan öğrenebilirler<sup>104</sup>.

İnternet bankacılığında müşterilere, internet bankacılığı hizmetinden yararlanabilmeleri için, bir kullanıcı adı ve şifre sağlanmaktadır. İnsanlar genellikle hem iyi şifre seçme (kolayca tahmin edilebilecek, örneğin doğum günü, kedi/köpek ismi, okul numarası gibi şifreler seçmektedirler), hem de iyi saklanması konusunda başarılı değildirler. Tahmin edilmesi zor olan şifreler seçseler bile, hatırlanması kolay olsun diye genellikle şifrelerini masalarının yakınlarında bir yere yazmak eğilimindedirler.<sup>105</sup> Bu ise, şifrelerin çok kolay bir şekilde başkaları tarafından öğrenilmesine ve müşterilere zarar verilmesine sebep olmaktadır.

Güvenli bir internet bankacılığı için, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapan işletmelerin müşterileri ile aralarında kurdukları bağlantının güvenliğine yönelik gerekli önlemleri alarak, aktarılan verilerin izlenmemesi, başkaları tarafından değiştirilmemesi ve her iki tarafın da karşı tarafın doğru kişi olduğundan emin olması sağlanmalıdır<sup>106</sup>.

İnternette yapılan bankacılık işlemlerinin güvenliği bakımından göz önünde bulundurulması gereken dört ayrı güvenlik ögesi bulunmaktadır<sup>107</sup>. Bunlar;

- Web istemcisinin güvenliği,
- Veri iletişimin güvenliği,
- Web sunucusunun güvenliği,
- İletişimin sisteminin güvenliğidir.

Bu öğelerin her birini, internet güvenlik zincirini oluşturan halkalar olarak düşünmek mümkündür. Bu açıdan bakıldığında tüm zincirin gücünü, en zayıf

---

<sup>104</sup> Turan, <http://www.olympus.org/article/articleview/974/1/10>, 26.04.2005

<sup>105</sup> Turan, <http://www.olympus.org/article/articleview/974/1/10>, 26.04.2005

<sup>106</sup> Ertürk, s. 57.

<sup>107</sup> Anup K. Ghosh, *E-Commerce Security: Weak Links, Best Defenses*, United States Of America, 1998, s. 21; Yılmaz, s. 129-130.

halkasının gücü belirler. Diğer bir deyişle, sayılan dört ögeden güvenliği en az olan, tüm sistemin güvenliğini belirleyen öge olur<sup>108</sup>.

Web istemcisi tarafındaki en önemli riskler Web üzerindeki aktif içerikli sitelerden kaynaklanmaktadır. Bu durumda, kullanılan tarayıcı (browser)<sup>109</sup> hakları sınırlandırılarak, bir tür önlem alınabilir. Ancak, zararlı olabilecek bir içeriğe izin verilmesi hallerinde güvenliği tehlikeye düşürmek mümkün olabilir<sup>110</sup>.

Veri iletişiminin güvenliğini sağlamak için, Güvenli Yuvalar Katmanı (Secure Sockets Layer-SSL) ve Güvenli Elektronik İşlem (Secure Elektronik Transaction-SET) kurularak verilerin yetkisi olmayan kişilerin eline geçmesine engel olunabilir<sup>111</sup>.

Veri iletişiminin güvenliği yeterince ilgi gördüğü halde, Web sunucularının güvenliği gerekli ilgi odağı haline gelmemiştir. Halbuki, Web sunucularının güvenliği, gerek müşteriler ve gerekse banka veya diğer ticari kuruluşlar için çok önemlidir. Bu sebeple, gerek şirket içi ve gerekse şirket dışı saldırıları engellemek amacıyla güvenlik duvarları (firewall)<sup>112</sup> oluşturulmaktadır. Ancak bu güvenlik duvarlarının aşılması da her zaman mümkündür.<sup>113</sup>

İşletim sistemleri, online yapılan işlemlerin çalıştığı temel yazılımlardır. Veriler sonucunda metin dosyası formatında saklanıyorsa, kullanılan veri iletişim protokolünün güvenlik düzeyi, sunucuda saklanan veriye ulaşılmasını engellemez. İşletim sistemi yetki mekanizmasındaki açıklar sebebiyle ağ sunucularındaki verilere

---

<sup>108</sup> Özlem Albayrak, “*Türk Bankacılık Sektörünün İnternet Teknolojisine Yatırım Kararlarını Etkileyen Etmenler*” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2002, s. 43-44.

<sup>109</sup> Tarayıcı (Browser), Web’teki veya bir başka ağ ortamındaki HTML belgelerine bağlanmak ve dosya transferi yapılmasını sağlayan, metin tabanlı istemci tarama programıdır. Günümüzde en çok kullanılan tarayıcılar Microsoft İnternet Explorer ve Netscape Navigator’dür. Altan, s. 73; Downing/Covington/Covington, s. 76; Yılmaz, s. 129-131.

<sup>110</sup> Ghosh, S. 22; Albayrak, S. 44.

<sup>111</sup> Ghosh, s. 23; Yılmaz, s. 129.

<sup>112</sup> Güvenlik Duvarı (Firewall), ağ ortamında, hacker olarak adlandırılan korsanlar gibi hemen her ortama izinsiz giren, izinsiz olarak program-dosya kopyalayan, hatta erişim yaptığı bilgisayarlarda kasıtlı olarak tahribat yapanlara veya donanımlarda oluşabilecek hatalara karşı koruma getiren güvenlik protokolüdür. Bkz. Altan, s. 233; Downing/Covington/Covington, s. 207; Yılmaz, s. 129-131.

<sup>113</sup> Ghosh, s. 23-24; Albayrak, s. 45; Yılmaz, s. 131.

ulaşılmaması amacıyla alınan güvenlik önlemleri gün geçtikçe artmakta ve daha gelişmiş güvenlik mekanizmaları oluşturulmaktadır<sup>114</sup>.

## **b) Bankalar Açısından**

İnternet yoluyla yapılacak mali hizmetlerin maliyetlerinin düşük olması piyasaya girmeyi kolaylaştırmaktadır. Böylece, internet bankacılığı, piyasada rekabeti arttırarak bankaların kar marjının düşmesine sebep olmaktadır. Gerçekten de müşteriler, internete girdiklerinde, tüm bankaların sitelerini ziyaret etme imkânı bulabilmektedir. Bunun sonucu olarak onlar çok kısa sürede fiyat araştırması yapabilmekte, dolayısıyla tam rekabetin önemli şartlarından biri olan enformasyon maliyetinin sifıra yakın olma şartı gerçekleşmektedir. Bu durumda bankaların kar marjı baskı altına alınmış olmaktadır<sup>115</sup>.

İnternet bankacılığının kullanılması, teknolojiyi zor kabullenen müşteriler açısından güçlük arz eder. Bu da bankaların müşteri kaybetmesine sebep olabilir.

İnternet, farklı ortamlarda yer alan bilgisayarların birbirleri ile serbestçe iletişim kurabilecekleri açık bir sistem olarak tasarlanmıştır. Böylece bankalar, internet bankacılığı yapan işletmeler gizli bilgilerin açığa çıkmasını ve dolandırıcılıkları önleyecek güvenlik tedbirlerinin oluşturulması hususunda daha aktif davranmak zorunda kalırlar<sup>116</sup>.

İnternet teknolojisinin hızlı gelişmesi, banka yönetici ve çalışanlarının teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği riskler konusunda bilgi eksikliğine sebep olmaktadır<sup>117</sup>.

İnternet bankacılığında banka, müşterisinin kimliğinin doğruluğu konusunda şüpheye düşebilir. Gerçekten de, bankaya kendisini X olarak tanıtan kişi, aslında bankanın müşterisinin bilgilerini almış başka bir kimse olabilir. Yani banka, kendisini X diye tanıtan ve doğru müşteri bilgileri sunan bir kişi ile gerçek X'i

---

<sup>114</sup> Ghosh, s. 25; Albayrak, s. 46; Yılmaz, s. 131.

<sup>115</sup> Erdinç, s. 69; Üysen, s. 54

<sup>116</sup> Ertürk, s. 42.

<sup>117</sup> Ertürk, s. 42.

birbirinden ayıramayabilir<sup>118</sup>. Bunun sonucu olarak banka, gerçek müşterinin yerine başka biri ile işlem yapmak zorunda kalabilir.

Nihayet müşteriler, gerçekte yaptıkları bankacılık işlemlerini sonradan inkâr edebilir, yapmadıklarını, bilmediklerini, başka birilerinin bu işlemleri kendilerinden habersiz yaptıklarını iddia edebilirler. Bu ise banka ile müşterisi arasında ihtilafların doğmasına, sonuçta müşteri kaybına sebep olabilir.

## **B. İnternet Bankacılığında Müşterilerin Korunması**

### **1. Genel Olarak**

Türk hukukunda internet bankacılığında müşterinin korunmasına ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak, müşteri banka ile internet bankacılığına ilişkin hizmetleri almak amacıyla bir sözleşme imzalamaktadır. Bu sözleşme internet üzerinden kurulduğu için mesafeli sözleşmedir. Bu açıdan Avrupa Birliğinin 2002/65/EC sayılı ve 23 Eylül 2002 tarihli Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sürümü Direktifi (Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC)<sup>119</sup> ile Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlerinin incelenmesinde yarar vardır.

### **2. 2002/65/EC Finansal Hizmetler Direktifi'ne Göre**

Avrupa Birliğinin 97/7/EC sayılı ve 20 Mayıs 1997 tarihli Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicilerin Korunması Hakkındaki Direktifin (1997/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşme Direktifi olarak anılacaktır) yürürlüğe girmesinden yaklaşık beş yıl sonra 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetler Direktifi yürürlüğe girmiştir.

---

<sup>118</sup> Turan, <http://www.olympus.org/article/articleview/974/1/10>, 26.04.2005

<sup>119</sup> Bundan sonra bu direktif 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetler Direktifi olarak anılacaktır. Bu direktifin orijinal metnine şu adresten ulaşılabilir:  
[http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/1\\_271/1\\_27120021009en00160024.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/1_271/1_27120021009en00160024.pdf).

2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetler Direktifi'nin m.1/1'e göre, bu Direktif, tüketicinin finansal hizmetlerle ilgili mesafeli sözleşmeleri hakkında uygulanacaktır. 2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetler Direktifi'nin 2/a maddesinde "mesafeli sözleşme" kavramı tanımlanmaktadır. Söz konusu hükme göre mesafeli sözleşme, tüketici ile sağlayıcı arasında kurulan ve sağlayıcının mesafeli ticarete özgü olarak organize edilmiş bir satış ve hizmet ağı sistemi çerçevesinde, finansal hizmetlerin ifasıyla ilgili sözleşmenin kurulması anına kadarki süreç de dâhil olmak üzere münhasıran bir ya da birden çok uzaktan iletişim tekniği kullanılarak kurulan sözleşmelerdir.

2002/65/EC sayılı Finansal Hizmetler Direktifi'nin 2/b maddesinde ise, "finansal hizmet" kavramına yer verilmektedir. Bu hükme göre, finansal hizmet, her bir banka hizmeti yanında, kredi verme, sigorta, özel emeklilik maaşı, yatırım veya ödeme ile ilgili hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Direktif'in 2/c-d maddelerine göre ise Finans Hizmeti Sağlayıcı, mesafeli sözleşmeye dayalı olarak hizmet sağlayan, ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket eden, gerçek veya tüzel, kamu veya özel kişiyi ifade etmektedir. Tüketici ise, bu Direktif kapsamındaki mesafeli sözleşmelerin kurulmasında, ticari veya mesleki faaliyet sayılamayacak amaçlarla hareket eden gerçek kişiyi ifade etmektedir.

### **3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre**

Avrupa Birliğine uyum çalışmaları doğrultusunda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yeniden gözden geçirilmiş ve bu Kanun, Avrupa Birliğinin tüketiciyle ilgili 13 Direktifi<sup>120</sup>de dikkate alınarak yenilenmiş ve nihayet bu yenilemeyi içeren 4822 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun", 06.03.2003 tarihinde kabul edilmiştir. Yapılan söz konusu değişiklik ile "mesafeli sözleşmeler" başlığını taşıyan 9/A maddesi getirilmiştir. Bu hükme göre, mesafeli sözleşmeler; "yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir."

<sup>120</sup> TKHK-Tasarı Genel Gerekçesi, 28.11.2013 tarih 28835 sayılı Resmi Gazete.



Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.9/A hükmü, finansal hizmetleri uygulama alanından hariç tutmamakla birlikte, MSHY<sup>121</sup>m.11/a hükmüyle sadece, “banka ve sigorta ile ilgili sözleşmeler” Yönetmeliğin uygulama alanı dışında bırakılmaktadır. Böylece, söz konusu yönetmelik hükmüyle bu iki sözleşme dışında finansal hizmetlerle ilgili diğer tüm sözleşmeler İnternet üzerinden yapılmış ve TKHK m.9/A’daki şartları yerine getirmek kaydıyla mesafeli sözleşme olarak addedilebilecektir. Ancak, TKHK böyle bir sınırlandırma yapmamasına rağmen, bir yönetmelikle sınırlamanın getirilmesi isabetli olmamıştır. Çünkü yönetmelikler Kanunlara ve tüzüklere aykırı olamazlar (AY.m.124). Bu sebeple, kanunda olmayan bir sınırlamanın yönetmelikle getirilmesi normlar hiyerarşisine aykırı düşer. Bu durumda bahsedilen Finansal Hizmetler Direktifi, Türk hukukuna adapte edilmeye kadar, banka ve sigorta kesimini memnun, finansal hizmetlerle uğraşan diğer kesimleri ve elbette hepsinden önemlisi banka ve sigorta ile ilgili sözleşmelerde korumasız bıraktığı için tüketicileri memnun etmeyecektir<sup>122</sup>.

## **C. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesi Hakkında Genel Bilgiler Ve İnternet Bankacılığında Genel İşlem Şartları**

### **1. Tanımı ve Hukuki Niteliği**

#### **a) Tanımı**

İletişim ve bilgisayar alanındaki gelişmeler, finans ve bankacılık sektöründeki çoğu işlemlerin İnternet üzerinden yapılabilmesini sağlamıştır. İşte internet bankacılığı hizmet sözleşmesi de bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler sonucu ortaya çıkan bir sözleşme türüdür. İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, bankanın, bankacılık işlemlerinin sürekli olarak internet üzerinden yapılabilmesini taahhüt ettiği, müşterinin de söz konusu işlemler karşılığında öngörülen ücret veya komisyonları ödemeyi üstlendiği bir sözleşmedir.

<sup>121</sup> RG. 13 Haziran 2003, S.25137, s. 37-39.

<sup>122</sup> Ümit Gezder, *Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet’te Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, İstanbul, 2004, s. 295.

Yukarıda yapılan tanımdan hareket ederek internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin unsurları şu şekilde sıralanabilir;

- İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesinin ilk unsuru, bankanın bankacılık işlemlerinin sürekli olarak internet üzerinden yapılabilmesini taahhüt etmesidir. Söz konusu bankacılık işlemleri teknolojiye meydana gelen gelişmelere paralel olarak gün geçtikçe artmaktadır. Gerçekten de, günümüzde para çekme dışındaki bankacılık işlemlerinin hemen hemen tümü internet üzerinden yapılabilir.
- Sözleşmenin ikinci unsuru, müşterinin, bankacılık işlemleri için öngörülen ücret veya komisyonu ödemeyi üstlenmesidir. Müşteri, internet üzerinden gerçekleştirdiği bazı işlemler için ücret veya komisyon ödemektedir. Örneğin, müşteri internet üzerinden yaptığı EFT için ücret, satın aldığı döviz ve hisse senedi için bedel ödemektedir. Ancak bankalar, internet şubelerinden gerçekleştirilen çoğu işlemler için ücret veya komisyon talep etmemektedir.
- Sözleşmenin üçüncü unsuru, tarafların anlaşmasıdır. İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi de genel olarak niteliği itibarıyla bir özel hukuk sözleşmesidir. Bu nedenle, sözleşmenin kurulması için tarafların da anlaşması gerekmektedir.

## **b) Hukuki Niteliği**

Teknolojiye meydana gelen gelişmeler sonucu, bankacılık işlemlerinin çoğu artık internet üzerinden yapılabilir. Bunun için bankayla müşteri arasında internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yapılmaktadır. İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesiyle müşteriye kullanıcı adı ve şifre verilmektedir. Böylece müşteri, bankanın şubesine gitmeden bankanın web sitesine erişebildiği her yerden bankacılık işlemlerini yapabilir.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, müşteriye, bankanın fiziki şubesine gitmeden, sanal şubesinden bankacılık işlemlerini yapma imkânı sunan bir sözleşmedir. Para çekme dışında hemen hemen bütün bankacılık işlemleri, bankanın internet şubesinden yapılabilir. Müşterinin bu işlemleri yapabilmesi için önce bankayla internet bankacılığı hizmet sözleşmesini yapması gerekmektedir.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, müşterinin bankanın web sitesinde belirtilen bankacılık işlemlerini internet üzerinden yapabilmesini sağlayan bir sözleşmedir. Yani müşteri, bir sözleşme yapmakta, o sözleşme sayesinde münferit banka sözleşmesi veya işlemlerini banka şubesine gitmeden gerçekleştirebilmektedir.

Uygulamada bankalar müşterileriyle “Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi” veya “Bankacılık İşlemleri Sözleşmesi” gibi adlar altında bir çerçeve sözleşme yapmaktadırlar. Müşteriyle banka arasında imzalanan bu sözleşmelerin genel işlem şartlarında internet bankacılığı hizmetlerine ilişkin ayrı bir bölüm ayrılmakta ve burada sözleşmelere ilişkin hükümlere yer verilmektedir<sup>123</sup>.

## **2. İnternet Bankacılığında Genel İşlem Şartları ve Denetimi**

Modern iş hayatında bazı mal ve hizmetlerin seri halde üretilip kitlelere sunulması için günde yüzlerce, binlerce ve hatta milyonlarca sözleşme yapılmaktadır. Bu mal ve hizmetleri üretilip satan, müşterilere sunan kuruluşlar, her müşteri ile münferit bir sözleşme yapmaları halinde sözleşmeler arasında muhteva yönünden büyük farklılıklar ortaya çıkabilir. İşte söz konusu sakıncaları gidermek, her sözleşmede farklı hüküm konulmasını önlemek amacıyla “genel işlem şartları” adı verilen form sözleşme şartları kabul edilmiştir.<sup>124</sup>

Genel işlem şartları içeren sözleşmeler, özellikle sigorta, banka, iletişim, ulaştırma ve inşaat alanlarında çok sık kullanılmaktadır.

---

<sup>123</sup> Yılmaz, s. 84-85.

<sup>124</sup> Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümleri*, Gözden Geçirilmiş 17.Bası, İstanbul, 2014, s. 214.

### a) Genel Olarak Genel İşlem Şartları Kavramı ve Unsurları

Genel işlem şartları, sözleşme taraflarından birinin, ileride kuracağı sözleşmelerde karşı tarafa değiştirilmeden kabul edilmek üzere sunma niyetiyle, önceden, tek taraflı olarak tespit ettiği sözleşme hükümleridir<sup>125</sup>.

Her şeyden önce genel işlem şartları, sözleşmenin şartlarını oluşturur. Bu açıdan sözleşmenin türü önemli değildir; borçlandırııcı bir sözleşme olabileceği gibi tasarruf sözleşmesi, bir eşya hukuku sözleşmesi veya usul hukuku sözleşmesi de olabilir. Burada önemli olan, sözleşmenin şartlarının tek yanlı hazırlanmış olması, diğer tarafın sözleşmenin şekillenmesinde herhangi bir katkısının olmamasıdır<sup>126</sup>.

Genel işlem şartları, sözleşmenin kurulmasından önce düzenlenmelidir. Genel işlem şartları, sözleşmenin diğer tarafınca hazırlanabileceği gibi, üçüncü bir kişi tarafından da hazırlanabilir. Burada önemli olan, sözleşmenin yapıldığı sırada, sözleşmenin taraflarca birlikte hazırlanmamış, daha önceden hazırlanarak, taraflardan birinin diğerine sunmuş olmasıdır<sup>127</sup>.

Genel işlem şartları, aynı türden birden fazla sözleşmede kullanılmak amacıyla hazırlanmış olmalıdır. Bu sebeple söz konusu şartların genel ve soyut olması gerekir. Ancak, bu şartların ilk kullanımı da yeterlidir; yani en az üç-beş defa kullanılması gibi, belli bir şart aranmaz<sup>128</sup>.

Genel işlem şartlarının varlığından bahsedebilmek için, bunların ya sözleşmenin kurulmasından önce yazıya dökülmüş olması veya en azından işletme tarafından yazılı olmadan belirlenmiş olması gerekir. Ancak, yazılı olmayan genel işlem şartlarının varlığından söz edebilmek için, bunları kullananların kafasında şekillenmiş olması (örneğin, söz konusu şartları kullananların bütün temsilcilerine

---

<sup>125</sup> Yeşim M. Atamer, *Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi*, İstanbul, 2001, s. 61.

<sup>126</sup> Atamer, s. 62.

<sup>127</sup> İ. Yılmaz Aslan, *En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku*, Bursa 2004, s. 281; Zevkliler/Aydoğdu, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara, 2004, s. 160; Atamer, s. 65-66.

<sup>128</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 160; Atamer, s. 65-66.

şartların ezberletilerek, ileride sözleşmeleri bu şart altında akdetmeleri ve müşteriye bu şartı sözlü olarak kabul ettirmeleri tembih edilmiş olmalıdır) gerekir<sup>129</sup>.

Genel işlem şartlarının varlığı için son unsur, bunların, söz konusu şartları kullanan tarafından sözleşmeye dâhil edilmek niyetiyle karşı tarafa sunulmasıdır<sup>130</sup>.

### **b) Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları'na İlişkin Düzenlemeler**

Türk Hukukunda genel işlem şartları ile ilgili ilk yasal düzenleme, 6098 Sayılı 04.02.2011 tarihinde resmi gazetede yayımlanan Türk Borçlar Kanunu'dur. Kanunun 20-25. maddeleri, genel işlem koşullarını düzenlemektedir. Kanunun 20. maddesine göre genel işlem şartları, “bir sözleşme yapılırken düzenleyen, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir.”

Kanunun 21. maddesine göre, karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyen karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır. Sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır. Ancak, Sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda düzenleyen, yazılmamış sayılan koşullar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez (m.22).

Kanunun 23. maddesi, genel işlem koşullarının yorumlanması ile ilgilidir. Bu hükme göre, Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyen aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.

Kanunun 24.maddesi ise değiştirme yasağı ile ilgilidir. Bu hükme göre, genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve

---

<sup>129</sup> Atamer, s. 65.

<sup>130</sup> Atamer, s. 69.

düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar yazılmamış sayılır. 25. maddeye göre ise, Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6. maddesinde, 06.03.2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle genel işlem şartlarının sınırlandırılması ve denetlenmesine ilişkin bir hüküm getirilmiştir. Bu hükümde, haksız sözleşme şartları tanımlandıktan sonra, standart sözleşmelerde yer alan genel işlem şartlarından, haksız olanlarının tüketici için bağlayıcı olmadığı belirtilmektedir. Ayrıca, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bu konuda bir yönetmelik yayınlamıştır<sup>131</sup>.

### c) İnternet Bankacılığı Açısından Genel İşlem Şartları

İnternet bankacılığına ilişkin sözleşmeler, banka tarafından önceden hazırlanan ve matbu hükümler içeren standart sözleşmelerdir. Bu sözleşmeler, bankaların hazırladıkları genel işlem şartlarını ihtiva etmektedir.

İnternet bankacılığı genel işlem şartları, metinleri banka tarafından matbu olarak önceden hazırlanmış, banka ile hukuki işlem yapan müşteriye sunulan, tek taraflı olarak müşterinin imzasını taşıyan veya müşterinin zımnen kabulüne mazhar olan, banka ile müşteri arasında geçerli olacak internet ortamındaki işlemlerini gösteren kuralları kapsayan metinlerdir.

İnternet bankacılığı genel işlem şartlarının hukuki etkisi ancak banka ile müşteri arasında münferit sözleşmelerin kurulmasıyla ortaya çıkar ve bu sözleşmenin muhtevasına genel işlem şartlarının dâhil edilmesiyle başlar. İnternet bankacılığı genel işlem şartlarının münferit banka sözleşmelerinin muhtevasına alınması tarafların açık veya zımni kabulü ile olur.<sup>132</sup>

<sup>131</sup> Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik, 13.06.2003 tarih ve 25137 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Yılmaz, s. 89-90.

<sup>132</sup> Bu konuda geniş bilgi için bkz. Kaplan, Banka, s. 14 vd.; Ahmet Battal, *Güven Kurumu Niteliğindeki İşletmelerin Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, Ankara, 2001, s. 185 vd.; İşgüzar, Hasan, *Banka Kredi Kartı Sözleşmeleri*, Ankara, 2003, s. 186 vd.; Yılmaz, s. 91.

İnternet bankacılığı hizmetinden yararlanmak isteyen müşterinin, banka tarafından hazırlanan internet bankacılığı standart sözleşmesinde yer alan genel işlem şartlarını kabul etmesi zorunluluğu vardır. Gerçekten de müşteri, ya söz konusu şartları kabul eder, hizmetten yararlanır ya da kabul etmeyip hizmetten yararlanamaz.

#### **d) İnternet Bankacılığında Genel İşlem Şartlarının Denetimi**

İnternet bankacılığı işlemlerinde uygulanan genel işlem şartlarının denetlenmesi diğer sektörlerdeki genel işlem şartlarının denetlenmesinden daha önemlidir. Gerçekten de, banka müşterilerinin sayıca fazlalığı ve banka karşısındaki güçsüzlüğü yanında sistemin korunması zorunluluğu da bu denetimi zorunlu kılmaktadır.

İnternet bankacılığında banka ile müşterinin, karşılıklı birbirine uygun irade beyanıyla aralarında yaptıkları internet bankacılığı hizmet sözleşmesine koydukları genel işlem şartları, kural olarak tarafları bağlar. Böylece, genel işlem şartları sözleşmenin muhtevasına dâhil olup, sözleşmeyle birlikte yürürlük kazanır. Ancak bazı durumlarda, genel işlem şartlarının sözleşmeye alınmasında mutabakat sağlanmasına rağmen, genel işlem şartlarının içeriğindeki bazı hükümler uygunluğun kapsamı dışında kalabilir ve sözleşmede geçerlik kazanamaz. Bazı hallerde ise, genel işlem şartlarını oluşturan hükümlerin bir kısmı sözleşme özgürlüğünün sınırlarını aştığı için müşteriye bağlamaz<sup>133</sup>.

Aşağıda internet bankacılığında genel işlem şartlarının denetiminde göz önünde bulundurulacak genel ilkeler üzerinde durulmaktadır.

#### **(1) Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlarını Aşan Genel İşlem Şartlarının Geçerli Olmayacağı İlkesi**

Banka ile müşteri arasında yapılan internet bankacılığı hizmet sözleşmesine konulan genel işlem şartlarında yer verilen kurallar, bireysel sözleşmelerde olduğu

---

<sup>133</sup> Ayşe Havutçu, *Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması*, İzmir, 2003, s. 132.

gibi, kanunun emredici kurallarına, ahlaka, kişilik haklarına ve kamu düzenine aykırı olamaz. Böylece, borçlar kanunu maddelerinde yer alan sözleşme serbestisinin sınırlarını aşan genel işlem şartlarındaki kayıtlar geçerli olmaz.<sup>134</sup> Bu bağlamda, uygulamada genellikle banka tarafından internet bankacılığı hizmet sözleşmesine konulan, borçlar kanununa aykırı sorumsuzluk kayıtları müşteriye bağlamaz. Gerçekten de, bankaların internet bankacılığı hizmet sözleşmeleri incelendiğinde, internet bankacılığında ortaya çıkacak hemen hemen her türlü sorunlardan kendilerini sorumluluktan kurtaracak hükümler koydukları görülmektedir. Örneğin, “Müşteri, şifrenin, güvenlik adımlarının herhangi bir şekilde 3.kişilerin eline geçmesi ya da elektronik bankacılık sisteminden öğrenilmesi hallerinde her türlü sorumluluğun tarafına ait olacağını, Banka’nın bu konuda hiçbir sorumluluğu bulunmadığını kabul ve beyan eder” şeklindeki bir kayıt, TBK uyarınca geçerli değildir. Çünkü bu kayıtla banka, müşterinin şifresinin ele geçmesinde her türlü kusurundan kaynaklanan sorumluluğu müşteriye yüklemektedir. Bankalar, imtiyaz suretiyle verilen bir işi yapan müesseseler oldukları için hafif ihmalleri halinde dahi sözleşmeye sorumsuzluk kaydı koyamazlar.

## **(2) Alışılmamış, Şaşırtıcı Genel İşlem Şartlarının Bağlayıcı Olmaması İlkesi**

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi diğer standart sözleşmelerde olduğu gibi müşterilerin genellikle okumadan imzaladıkları ve çoğu zaman banka çalışanları tarafından okunmadan imzalatılan bir sözleşmedir. Ancak müşteri, içeriğini bilmemesine rağmen, soyut ve umumi bir beyanla, genel işlem şartlarının sözleşmeye alınmasına muvafakat edebilir. Fakat müşterinin söz konusu beyanı, hiçbir zaman, alışılmamış, şaşırtıcı şartlar<sup>135</sup> için geçerli değildir.<sup>136</sup> Alışılmamış kayıttan kasıt, genel olarak işleme yabancı olan, işlemin dışında kalan kayıttır.

Türk Borçlar Kanunu’nun 21/II. fıkrasında da “sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır” şeklindeki bir

<sup>134</sup> Havutçu, s. 132; Kaplan, *Banka Sözleşmeleri Hukuku C.I*, Ankara, 1996, s. 90. Atamer, s. 143 vd., Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 187 vd.

<sup>135</sup> Şaşırtıcı şartlar kavramı hakkında geniş bilgi için bkz. Havutçu, s. 135 vd.; Atamer, s. 108 vd.; Kaplan, *Banka*, s. 83 vd.

<sup>136</sup> Havutçu, s. 133, 134; Kaplan, *Banka*, s. 84.



düzenlemeyle, alışılmamış şartların sözleşmeye yazılmamış sayılması gerektiği kabul edilmiştir.

### **(3) Bireysel Sözleşmeye Aykırı Düşen Genel İşlem Şartlarının Uygulanmaması İlkesi**

Banka ile müşteri, aralarında yapmış oldukları bireysel sözleşmeye genel işlem şartlarından farklı hükümler koyabilirler. Bu durum, iki şekilde ortaya çıkabilir. Bunlardan birincisi, taraflar önceden hazırlanmış olan genel işlem şartlarını kabul etmekle beraber, genel işlem şartlarındaki bir veya birden fazla kaydın uygulanmayacağını bireysel sözleşmede açıkça öngörebilirler veya söz konusu kayıtları üzerlerini çizerek iptal edebilirler. İkinci olarak ise, taraflar, bireysel sözleşmede, sözleşmenin kuruluşu veya sonradan genel işlem şartlarına aykırı hükümler koyabilirler<sup>137</sup>.

### **(4) Genel İşlem Şartlarında Mutat olarak Yer alan Boş Söz Biçimindeki Kayıtların Uygulanmayacağı İlkesi**

Önceden hazırlanmış olan genel işlem şartlarında yer alan boş söz niteliğindeki mutat kayıtlar, sözleşmenin muhtevası bir bütün olarak taraflarca kabul edilmiş olsa bile, taraflardan hiç biri hükümlerin sözleşme metnine dâhil edilmesini teklif etmediği veya düşünmediği için, sonradan bunun uygulanmasının talep edilmesi dürüstlük ve güven kurallarına aykırı düşer.<sup>138</sup>

### **(5) İhtilaf Durumunda Müşterinin Hakkının Korunmasını Daraltan ve Kişisel Hürriyetini Sınırlayan Kayıtların Geçerli Olmayacağı İlkesi**

Banka ile müşteri arasında bir ihtilafın çıkması durumunda, müşterinin hakkını korunmasını güçleştiren veya daraltan, bu surette onun kişisel hürriyetini sınırlayan kayıtlar MK. m.23-25 hükümlerine göre geçersiz sayılabilmektedir. Bu tür kayıtlara, kanunen yetkili veya özel olarak yetkili kılınan mahkemenin yetkisini ortadan

---

<sup>137</sup> Kaplan, *Banka*, s. 81-82.

<sup>138</sup> Kaplan, *Banka*, s. 82.

kaldıran başka bir mahallin mahkemesini yetkili gösteren kayıtlar, ispat yükünün ters çevrilmesine ilişkin kayıtlar, hakem kaydı örnek olarak gösterilebilir. Ancak müşteri söz konusu kayıtları biliyorsa ve açıkça onaylamışsa geçerli sayılmaktadır.<sup>139</sup>

Uygulamada, bankaların müşteri ile yaptıkları sözleşmelerin hemen hemen tümünde, kanunen yetkili olan mahkemelerin yetkisinin kaldırıldığı, bunun yerine yetkili mahkeme ve icra müdürlüklerinin bankanın genel merkezinin veya merkez şubesinin bulunduğu yer mahkemeleri ve icra müdürlüklerinin olduğu kaydı bulunmaktadır. Böyle bir kayıt, kural olarak geçersiz olmalıdır. Zira bu tür kayıtlarla müşterinin özellikle dava açması zorlaştırılmakta, kendini savunma yani ek maliyetlere katlanmasını gerekli kılmaktadır. Bu durum da Anayasa'nın 36. maddesindeki hak arama özgürlüğüne de getirilmiş bir kısıtlama olacaktır. Anayasa m.36'ya göre; "Herkes, meşrû vasıta ve yollardan faydalanmak suretiyle yargı mercileri önünde davacı veya davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılanma hakkına sahiptir." Bu nedenle, anayasal bir hak olan adil yargılanma hakkının da ihlal edilmemesi gerekmektedir.

#### **e) Genel İşlem Şartlarının Tamamen veya Kısmen İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Kapsamına Alınmaması veya Geçersiz Olmasının Hukuki Sonuçları**

Türk Borçlar Kanununda, genel işlem şartlarının tamamen veya kısmen sözleşmenin kapsamına alınmamasının hukuki sonuçları 22. maddesinde yer almaktadır. Bu hükme göre, "*Sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda düzenleyen, yazılmamış sayılan koşullar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.*" Bu hükümlerle, Yeni TTK.m.1530/son hükmü paralellik arz etmektedir. Gerçekten de, yeni TTK. m. 1530'a göre, "Aksine bir hüküm bulunmadığı takdirde, ticari hükümlerle yasaklanmış işlemler ve şartlar batıldır. Ancak, sözleşme uyarınca yerine getirilmesi gereken edimler için kanunun veya yetkili makamların koymuş olduğu en yüksek sınırı aşan sözleşmeler en yüksek sınır üzerinden yapılmış sayılır; sınırı aşan edimler hata ile yerine getirilmiş olmasa bile, geri alınır. Bu sınırlarda,

---

<sup>139</sup> Kaplan, *Banka*, s. 86.

Türk Borçlar Kanununun 27. maddesinin ikinci fıkrasının ikinci cümlesi uygulanmaz.” Görülüyor ki bu hükme göre, en yüksek sınırı aşan sözleşmeler, en yüksek sınır üzerinden yapılmış sayılır. Ayrıca kanun koyucu, uygulamadaki tereddütleri ortadan kaldırmak için, bu gibi hallerde Türk Borçlar Kanununun tam butlan hükmünün uygulanmayacağını da açıkça belirtmiştir<sup>140</sup>.

## **D. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Şekli**

### **1. Genel Olarak**

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, aşağıda inceleneceği üzere, içeriği önceden banka tarafından hazırlanmış banka standart sözleşmeleri ile banka genel işlem şartlarını içermektedir. Söz konusu sözleşmenin metni bankanın web sitesinde elektronik belge<sup>141</sup> olarak yer almaktadır. Ancak, bu sözleşmenin yazılı şekilde hazırlanmış sözleşmeler kapsamına girip girmeyeceği hususu tartışmalara açıktır.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesinin metni bilgisayar ekranında, elektronik belge olarak durmaktadır. Söz konusu belgenin bu haliyle el yazısı imza ile imzalanması mümkün değildir. Ancak, internet teknolojisinin gelişmesi sonucunda, elle atılan imzaların sanal ortamda karşılığını oluşturan “elektronik imza” ortaya çıkmıştır. Elektronik imza sayesinde internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin de internet ortamında yazılı olarak yapılabilmesi mümkün hale gelmiştir.

### **2. Elektronik İmza**

Teknolojide meydana gelen gelişmelere paralel olarak toplumda yeni problemler ortaya çıkmaktadır. Özellikle, çok hızlı bir şekilde yaygınlaşan ve günlük hayatımızın bir parçası haline gelen internetin hukuki olarak tanımlanması ve düzenlenmesi mecburi hale gelmiştir. Günümüzde, yaklaşık bir tahminle, kurum ve

---

<sup>140</sup> Veysel Başpınar, *Borç Sözleşmelerinin Kısmi Butlanı*, Ankara, 1998, (Butlan), s. 167-168; Yılmaz, s. 96-98.

<sup>141</sup> Elektronik belge, elektronik ortamda sayısal olarak kodlanmış şekilde bulunan elektronik verilerdir. Elektronik belgeler, bir veri taşıyıcısında kayıtlı durumda veya bilgisayar ekranında ya da bilgisayar çıktısı olarak üç şekilde karşımıza çıkmaktadır. Mine Erturgut, *Elektronik İmza Kanunu Açısından Elektronik İmza ve Güvenli Elektronik İmzalı Belgeler*, Der. Mete Tevetoğlu, İstanbul, 2006, s. 109-110.

kuruluşların %90'ından fazlasının, iş süreçlerini kâğıt belge ile yürüttüğü, dokümanların azımsanmayacak bir kısmının yanlış yerleştirilmiş ve bir daha bulunamayacak bir durumda olduğu, kullanıcıların haftada en az 8 saatini belge işlemleri için bedensel hareket ile kaybettiği, belgelerin zaman içinde ortalama çok sayıda kopyasının yaratıldığı ve çalışanların zamanlarının büyük bir kısmını doküman yönetimine yönelik çalışmalara harcadığı söylenebilir. Özellikle kamu kurumları göz önüne alındığında bu kayıplar daha da artmaktadır<sup>142</sup>. Elektronik aletlerle yapılan hukuki işlemlerde, imzanın el ile atılması kuralının nasıl aşılacağı hukuki bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>143</sup>. Ülkemizde kullanımı gün geçtikçe yaygınlaşan internet bankacılığı ve benzer uygulamalar sebebiyle özellikler bankalar tarafından bu konuda oldukça fazla çalışmalar yürütülmüştür<sup>144</sup>. Kanun koyucu meydana gelen bu ihtiyacı göz önünde bulundurarak 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu”<sup>145</sup>’nu kabul etmiştir. Kanunun tanımlarla ilgili 3. maddesine göre; Elektronik imza, “başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıki bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi” (m.3/b),

İmza sahibi, “elektronik imza oluşturmak amacıyla bir imza oluşturma aracını kullanan gerçek kişiyi” (m.3/c),

İmza oluşturma verisi, “imza sahibine ait olan, imza sahibi tarafından elektronik imza oluşturma amacıyla kullanılan ve bir eşi daha olmayan şifreler, kriptografik gizli anahtarlar gibi verileri” (m.3/d),

İmza oluşturma aracı, “elektronik imza oluşturmak üzere, imza oluşturma verisini kullanan yazılım veya donanım aracını” (m.3/e) ifade etmektedir.

Kanunun 4. maddesinde ise “güvenli elektronik imza” tanımlanmıştır. Bu hükme göre, güvenli elektronik imza;

- “Münhasıran imza sahibine bağlı olan,

---

<sup>142</sup> “Elektronik İmza El Kitabı”, Ankara Barosu, Ankara, 2006.

<sup>143</sup> Kılıçoğlu, s. 83.

<sup>144</sup> Leyla Keser Berber, *İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza*, Ankara, 2002, (İnternet), s. 126.

<sup>145</sup> 15.01.2004 tarihinde kabul edilen Elektronik İmza Kanunu, 23.01.2004 tarihli 25355 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanmış ve 23.07.2004 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

- Sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan,
- Nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan,
- İmzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan, elektronik imzadır”

Kanunun en önemli hükümlerinden birisi madde 5’te yer almaktadır. Bu hükme göre, elektronik imza, el ile atılan imza ile aynı hukuki sonuçları doğurmaktadır<sup>146</sup>. Ancak bu hükmün kapsamına, sadece adi yazılı geçerlilik şekline bağlı olan hukuki işlemler girebilir<sup>147</sup>. Resmi yazılı geçerlilik şartına bağlanmış bulunan hukuki işlemler ile teminat sözleşmeleri için elektronik imza uygulanamaz (m. 5/II).

### 3. Elektronik İmzanın Faydaları

- Elektronik imza, kullanıcı tarafından bilgisayar-internette gönderilen bilgilerin kesinlikle o kuruma veya kişiye ait olduğunu teyit ederek, verinin başkası tarafından yollanmadığını garanti eder. Elektronik imzanın, klasik imza gibi taklit edilme imkânı da bulunmadığından, gönderici böyle bir imzayı göndermediğini, alıcı da almadığını iddia edemez.<sup>148</sup>
- Elektronik imza, kullanıcı tarafından gönderilen bilgilerin içeriğini korur, bir başka kimsenin eline geçmesini veya değiştirilmesini engeller, bilginin

---

<sup>146</sup> Elektronik İmza Kanunundan önce, elektronik ortamda üretilen ve karşı tarafa ulaştırılan belgeler, hukukumuzda delil olarak itibar görmemekteydi. Bunun iki sebebi vardı: Birincisi, Kanun’da yazılı olan şekil şartına göre, sadece ıslak imza bulunmak mecburiyetindeydi; ikincisi ise, elektronik ortamda üretilen belgelerin her zaman için değiştirilme riskini taşımasıydı. Buna göre, karşı tarafa ulaşması istenilen bir beyan, bir sözleşme, İnternet ortamında ulaştırıldığı takdirde, bu beyanın bir başkası tarafından değiştirilme riski her zaman için varolabilecekti. Bu risk, hem gönderici, hem alıcı için aynı olmakla birlikte, ikisi için de işlem güvenliğini zedeleyecek nitelikteydi. Ancak, Elektronik İmza Kanunu ile bu riskler bertaraf edilmiştir. Bkz. M. Gökhan Ahi, **Türk Hukukunda Yeni Bir Boyut: Elektronik İmza Kanunu**, BKD. Mart, 2004, Y.33, s. 89, s. 26.

<sup>147</sup> Örneğin, alacağın temlikli TBK hükmü gereği adi yazılı şekle bağlanmıştır. Burada elektronik imza uygulanabilir. Yılmaz, s. 120

<sup>148</sup> M. Gökhan Ahi, “Türk Hukukunda Yeni Bir Boyut: Elektronik İmza Kanunu”, BKD, s. 26-27; Ömer Ergün, *5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve Dijital İmza*, Mayıs, 2004, s. 65; Berber, *İnternet*, s. 137.

sadece alıcıya gittiğini ve yalnız alıcı tarafından okunacağını garanti eder.<sup>149</sup>

- Elektronik imza, gönderilen bilgilerin gönderici ve alıcı tarafının kim olduğunun ispatlanmasına imkân tanır<sup>150</sup>.
- Elektronik imza, gönderilen verilerin çabuk ulaşmasını sağlar; baskı, kâğıt, posta ve arşivleme maliyetlerini de en aza indirir<sup>151</sup>.
- Elektronik imza, gönderilen bilgilerin tarih açısından damgalanmasını sağladığı gibi, arşivleme kolaylığı da sağlar<sup>152</sup>.
- Hazırlanan metin, elektronik imzanın içine yerleştirildiği için, metinde daha sonra yapılacak değişiklikleri fark etmek mümkün olmaktadır<sup>153</sup>.

#### 4. Elektronik İmzaya İlişkin Sorunlar

##### a) Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısının Hukuki Sorumluluğu

Elektronik İmza Kanunu m. 8 hükmüne göre, elektronik imza sertifika hizmet sağlayıcısı, elektronik sertifika<sup>154</sup>, zaman damgası<sup>155</sup> ve elektronik imzalarla ilgili hizmetleri veren kamu kurum ve kuruluşları ile özel hukuk gerçek veya tüzel kişileridir.

Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısının sorumluluğu E-İmza K. m.13'te düzenlenmiştir. Bu hükme göre elektronik sertifika hizmet sağlayıcısının, elektronik sertifika sahibine karşı sorumluluğu genel hükümlerine tabidir (m.13/I). Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı, E-İmza Kanunu veya E-İmza Kanununa dayanılarak çıkarılan yönetmelik hükümlerinin ihlali suretiyle üçüncü kişilere verdiği zararları

<sup>149</sup> Ahi, s. 27; Ergün, s. 65; Cristina Spyrelli, **Elektronic Signatures: A Transatlantic Bridge?**, **The Journal of Information, Law and Technology**, <http://www.warwick.ac.uk/jilt/02-2/spyrelli.html>, 20.03.2005; Yılmaz, s. 122

<sup>150</sup> Ahi, s. 27; Ergün, s. 65; Berber, *İnternet*, s. 138; Berber, *İmza*, s. 503.

<sup>151</sup> Ahi, s. 27; Cristina Spyrelli, **Elektronic Signatures: A Transatlantic Bridge?**, **The Journal of Information, Law and Technology**, <http://www.warwick.ac.uk/jilt/02-2/spyrelli.html> (20.03.2005); Yılmaz, s. 122

<sup>152</sup> Ahi, s. 27.

<sup>153</sup> Berber, *İnternet*, s. 138.

<sup>154</sup> Elektronik sertifika, imza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kaydı ifade eder (E-İmza K. m.3/i).

<sup>155</sup> Zaman damgası, bir elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı ve/veya kaydedildiği zamanın tespit edilmesi amacıyla, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı tarafından elektronik imzayla doğrulanan kaydı ifade eder (E-İmza K. m.3/h).

tazminle yükümlüdür. Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı kusurlu olmadığını ispat ettiği takdirde tazminat ödeme yükümlülüğü doğmaz (m. 13/II).

Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı, yukarıda belirtilen yükümlülüklerin istihdam ettiği kişiler tarafından ihlali halinde de, doğan zarardan sorumlu olmaktadır. Böylece elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı, istihdam ettiği kişilerin bu zarara sebebiyet vermemeleri için gerekli dikkat ve özeni gösterdiklerini veya bu dikkat ve özeni gösterseydi dahi zararın kaçınılmaz olduğunu kanıtlayarak sorumluluktan kurtulamaz. Ayrıca kanun koyucu, nitelikli elektronik sertifikanın ihtiva ettiği kullanım ve maddi kapsamına ilişkin sınırlamalar hariç olmak üzere, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısının üçüncü kişilere ve nitelikli elektronik imza sahibine karşı sorumluluğunu ortadan kaldıran veya sınırlandıran her türlü sorumsuzluk kayıt ve anlaşmalarını da geçersiz saymıştır (m. 13/IV).

#### **b) Elektronik İmza Sahibinin Sorumluluğu**

Elektronik imzanın hazırlanması karmaşık bir prosedürü gerektirir. Ancak kullanıcı için, hazırladığı bir metni imzalamak son derece kolaydır. Kullanıcı metni hazırladıktan sonra, bilgisayar ekranındaki “imzala” komutunu bastıktan sonra “imza anahtarını yerleştir” komutunu görür. Bunun için bir onay makamı veya sertifika kurumu tarafından verilen chip kartının kart okuyucuya sokulması gerekir. Bundan sonraki işlemleri bilgisayar halletmektedir<sup>156</sup>. Elektronik imza sahibinin chip kartı ve bu kartı kullanmak için oluşturulan şifre yetkisiz kişilerin eline geçebilir ve onlar tarafından kullanılabilir. Bu kullanım, imza sahibinin iradesine dayanabileceği gibi iradesi dışında da gerçekleşebilir.

Üçüncü kişiye, imza sahibi tarafından temsil yetkisi verilmişse, bunun chip kartını kullanmasından doğan haklar ve borçlar imza sahibine ait olur (BK. m. 32/1). Elektronik imza sahibi, chip kartının yetkisiz kullanılacağını fark ederse, durumu derhal sertifika hizmet sağlayıcısına ve varsa e-imzaya muhatap olacağını düşündüğü kişilere bildirmelidir. Bu konuda ihmal göstermesi halinde yine de sorumludur.

---

<sup>156</sup> Berber, *İmza*, s. 138.

Ancak e-imzaya muhatap olan kişi, durumu biliyor veya bilmesi gerekiyorsa, e-imza sahibinin sorumluluğuna gidilmemelidir.

### c) Elektronik İmzanın İspat Değeri

5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 23. maddesine göre, “*Usulüne göre güvenli elektronik imza ile oluşturulan elektronik veriler senet hükmündedir. Bu veriler aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılırlar (I fıkra). Dava sırasında bir taraf kendisine karşı ileri sürülen ve güvenli elektronik imza ile oluşturulmuş veriyi inkâr ederse, bu kanunun 308.maddesi kıyas yoluyla uygulanır (II fıkra).*” Buna göre, yargılamada taraflarca, güvenli elektronik imzalı<sup>157</sup> bir belge, ibraz edildiği takdirde, bu belge “kesin delil” olarak hâkimi bağlar<sup>158</sup>. Söz konusu belgelere, resmi senetlere yaklaşır bir değer verildiği görülmektedir. Zira bu veriler aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılmıştır<sup>159</sup>.

<sup>157</sup> Elektronik belgelerin delil olabilmeleri günümüz koşullarında bir zorunluluk olduğundan, bu faraziyenin yeterli sayılması kaçınılmazdır. Bir tarafın elektronik bir belgeye delil başlangıcı olarak dayanmak istemesi, fakat karşı tarafın bu belgeyi inkâr etmesi üzerine mahkemenin yapması gereken, başta bilirkişi olmak üzere diğer delillere başvurarak, belgenin aleyhine kullanılmak istenilen kimse veya vekilinden gönderilmiş olup olmadığını tespit etmektir. Burada, güvenli elektronik imzanın inkârında mahkemenin yapması gerekenleri düzenleyen HMK 210. madde de mahkemelere yardımcı olmalıdır. Bkz. Mustafa Göksu, “**6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu Çerçevesinde Senetle İspat Kuralları ve Bunların İstisnaları**”, Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Ankara 2011, s. 59.

<sup>158</sup> Güvenli olmayan elektronik imzalar, kesin delil olmayıp, takdiri delil olarak değerlendirilebilir. Bu durumda, güvenli olmayan elektronik imzalar ile imzalanmış veya elektronik imza ile imzalanmamış elektronik veriler kanunda düzenlenmemiş deliller kapsamına girer. Bkz. Deliduman, s. 51; Oğuz Atalay, **Elektronik Belgelerin Delil Değeri, Bilişim Hukuku**, Der. Mete Tevetoğlu, İstanbul, 2006, s. 141.

<sup>159</sup> Hakimin, yargılamada ibraz edilen elektronik belgelerin, güvenli elektronik imza ile imzalanıp imzalanmadığını resen araştırması gerekir. Aksi halde sadece tarafın beyanı üzerine, ibraz edilen herhangi bir elektronik belgeye senet niteliği verilmiş olur. Hâkim, keşif ve bilirkişi incelemesine resen karar verebileceği için, ibraz edilen herhangi bir elektronik belgedeki imzanın güvenli elektronik imza olup olmadığını bu suretle inceleme yetkisine sahiptir. Çünkü elektronik imzalı belgeler sadece teknik yardımcı araçlar aracılığı ile algılanabilir. Elektronik imzalı belgelerin delil olarak takdir edilmesi, uygun teknik yazılım ve donanımı mecburi kılmaktadır. Ancak uygun yazılım ve donanım sayesinde elektronik imzalı belgeler, görülebilir, algılanabilir ve kontrol edilebilir. Geniş bilgi için bkz. Mine Erturgut, **Elektronik İmza Kanunu Bakımından E-Belge ve E-İmza**, İstanbul, 2003, s. 76; Adnan Deynekli, **Elektronik İmza Kanunu Münasebetiyle İtirazın Geçici Olarak Kaldırılması Kurumu, Prof. Dr. Fikret Eren’e Armağan**, Ankara, 2006, s. 445 vd.



## E. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesi

### 1. Genel Olarak

Her sözleşme taraflar arasında hukuki bir ilişki meydana getirir. Bu ilişkiye sözleşme ilişkisi denir. Söz konusu ilişkiyi sona erdiren sebepler, “ifa”, “bozma sözleşmesi”, “fesih”, “dönme<sup>160</sup>”, “geri alma” ve “iptal”dir<sup>161</sup>. Kural olarak taraflardan birinin ölmesi, sözleşmeyle ilişkisini sona erdirmez. Ölenin yerine mirasçıları geçer. Ancak şahsi edimleri içeren sözleşmelerde taraflardan birinin ölümü, özellikle borçlunun ölümü sözleşme ilişkisini sona erdirir; çünkü şahsi edimlerin mirasçıya geçmesi mümkün değildir<sup>162</sup>.

### 2. İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesini Sona Erdiren Sebepler

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, bankayla müşteri arasında yapılan, bankacılık işlemlerinin çoğunun internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlayan ve taraflar arasında sürekli borç ilişkisi doğuran bir sözleşmedir. Söz konusu sözleşme, müşterinin banka nezdindeki hesabını kapatması, müşterinin ölmesi, bankanın iflası veya kapanması, feshi, irade sakatlığı sebepleri ve bozma ile sona erdirilebilir.

#### a) Müşterinin Banka Nezdindeki Hesabı Kapatması

Müşterinin, internet bankacılığı hizmeti veren banka hesabını kapatması<sup>163</sup>, taraflar arasında aksi kararlaştırılmadığı sürece internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin sona ermesini gerektirmez. Söz konusu durumda sözleşme, sadece müşterinin banka nezdindeki hesabına bağlı olarak yaptığı internet bankacılığı hizmetleri açısından sona ermiş olmaktadır. Örneğin, müşteri artık hesaplar arasında

<sup>160</sup> Sözleşmeden dönme hakkında geniş bilgi için bkz. Vedat Buz, *Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme*, Ankara, 1998, s. 65 vd.; Rona Serozan, *Sözleşmeden Dönme*, İstanbul, 1975, s. 46 vd.; Nevzat Koç, *İsviçre-Türk Hukukunda Alacaklının Temerrüdü*, Ankara, 1992, s. 268 vd.; Eren, s. 1212 vd.; Yılmaz, s. 223.

<sup>161</sup> Eren, s. 1209; Tekinay v.d., s. 984 vd.; Oğuzman/Öz, s. 427 vd.; Yılmaz, s. 223.

<sup>162</sup> Eren, s. 1209-1210; Tekinay v.d., s. 984 vd.; Oğuzman/Öz, s. 427 vd.; Yılmaz, s. 223.

<sup>163</sup> Müşterinin banka nezdindeki hesabının kapatılması yönündeki irade açıklaması, herhangi bir şekle bağlı değildir. Müşteri, bu yöndeki iradesini bizzat şubeye gelerek sözlü şekilde yapabileceği gibi, temsilci aracılığı ile de kapatma beyanında bulunabilir. Bkz. Çeker, s. 314.

havale işlemi yapamayacaktır. Çünkü havale yapabilmesi için banka hesabının bulunması gerekmektedir.

#### **b) Müşterinin Ölmesi**

Müşterinin ölmesi halinde, konuyu ikili bir ayrıma tabi tutarak incelemekte yarar vardır. Müşterinin bankada hesabı varsa, bankayla müşteri arasındaki ilişki bir değişime uğrar. Müşterinin banka hesabı üzerindeki hak sahipliği başkaca bir işleme gerek kalmaksızın mirasçılara geçer. Ancak bu durum, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin devam ettiği anlamına gelmez. Müşterinin ölmesiyle birlikte internet Bankacılığı hizmet sözleşmesi de sona erer. Diğer bir ifadeyle, mirasçıların ölen müşterinin kullanıcı adı ve şifresini kullanarak internet bankacılığı hizmetinden yararlanmaları mümkün değildir. Ancak, mirasçılar yeniden bankayla internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yaparak söz konusu hesap üzerinden İnternet Bankacılığı yapabilirler.

Ölen müşterinin bankada hesabı yoksa bankayla mirasçılar arasında da bir ilişki kurulmuş olmaz. Çünkü ölüm kendiliğinden, internet bankacılığı hizmet sözleşmesini sona erdirir. Böyle bir halde, ölen müşterinin kullanıcı adı ve şifresini kullanarak kimse internet bankacılığı hizmetinden yararlanamaz.

#### **c) Bankanın İflası veya Kapanması**

Müşterinin ölmesiyle internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin sona ermesi gibi, bankanın iflası veya kapanması durumunda da söz konusu sözleşme sona erer. Ancak bankanın Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na devri halinde bankanın bankacılık faaliyeti aynen devam ettiği için sözleşme sona ermiş olmaz. Buna karşılık, Fon'un talebiyle bankanın iflası istenirse sözleşme sona erer.

#### d) Sözleşmenin Feshedilmesi

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi fesih ile de geleceğe etkili olarak sona erdirilebilir. Müşteri veya bankanın tek taraflı varması gerekli irade beyanıyla kullanılır. Hüküm ve sonuçlarını muhatabın hâkimiyet alanına ulaştığında doğurur. Fesih, bozucu yenilik doğuran bir hak<sup>164</sup> olduğu için şarta tabi tutulamaz ve kullanıldıktan sonra geri alınamaz<sup>165</sup>.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, haklı sebeplerin varlığı halinde taraflardan birinin irade açıklaması ile sona erdirilebilir. Söz konusu haklı sebeplere banka ve müşteri açısından ayrı ayrı örnekler verilebilir. Örneğin müşteri, internet bankacılığı hizmetinde sürekli kesintileri olması, bankanın internet bankacılığı güvenliğini sağlayamaması vb. müşterinin kullanıcı adı ve şifresini korumada ihmal göstererek başkalarına kullandırması ve sürekli bankayla sorunların yaşanması gibi sebeplerle sözleşmenin feshini isteyebilir.

#### e) İrade Sakatlığı Sebebiyle Sözleşmenin İptali

Yanılma, aldatma ve korkutma hallerinde iptal yaptırımı şeklinde bir geçersizlik hali söz konusudur. İptal hakkı, hukuki niteliği itibariyle bozucu yenilik doğuran bir hak olup, şarta bağlı olarak kullanılamayacağı gibi, kullanıldıktan sonra bundan rücu da edilemez. İptal hakkı ya ilgilinin irade beyanıyla ya da dava yoluyla kullanılır<sup>166</sup>.

İptal hakkının kullanımına ilişkin olarak TBK. m. 39'de 1 yıllık hak düşürücü süre öngörülmüştür. Bu süre, yanılma ve aldatmanın kesin olarak öğrenildiği tarihten, korkutmada ise korkutmanın ortadan kalktığı andan itibaren işlemeye başlar (TBK m. 39/II).

---

<sup>164</sup> Bozucu yenilik doğuran haklar hakkında geniş bilgi için bkz. Vedat Buz, *Medeni Hukukta Yenilik Doğuran Haklar*, Ankara 2005, s. 193; Eren, s. 60 vd.; Tekinay v.d., s. 16; Kılıçoğlu, s. 15.

<sup>165</sup> Eren, s. 1211-1212.

<sup>166</sup> Eren, s. 309; Kılıçoğlu, s. 135; Tekinay v.d., s. 382; Oğuzman/Öz, s. 101.

## **(1) Hata (Yanılma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali**

Yanılma sebebiyle de sözleşmenin iptali söz konusu olabilir. İnternet bankacılığı hizmeti genel olarak iki şekilde verilmektedir. Bunlardan birincisi, müşterinin bankayla yaptığı sözleşme sonucunda elde ettiği kullanıcı adı ve şifreyle internet üzerinden yalnızca hesap hareketlerini izleyebildiği sözleşmedir. İkincisi ise, bankayla yaptığı sözleşme sonucu elde ettiği kullanıcı adı ve şifreyle, internet üzerinden para çekme dışındaki tüm işlemleri yapabildiği sözleşmedir. Birinci sözleşmede müşteri, sadece bankadaki hesabı üzerindeki hesap hareketlerini izleyebilmektedir. Diğer bir ifadeyle, hesap üzerinde aktif herhangi bir işlem yapamamaktadır. Müşteri, birinci sözleşmeyi yapmak isterken ikinci sözleşmeyi yapmış ise, Türk Borçlar Kanunu uyarınca sözleşmenin iptalini isteyebilir.

## **(2) Hile (Aldatma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali**

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesinin kurulmasında esnasında da irade sakatlığı meydana gelebilir. İnternet bankacılığı hizmet veren bankalar, kendi web sitelerinde ve çeşitli medya organlarında verdikleri reklamlarda, 7 gün 24 saat kesintisiz internet üzerinden bankacılık işlemlerinin yapılabildiğini ifade etmektedir. Acaba bankanın 7 gün 24 saat internet bankacılığı hizmeti vermeyip, bu yönde reklam vermesi, söz konusu reklama güvenerek sözleşme yapan müşterinin aldatma sebebiyle sözleşmeyi iptal edebilmesini sağlar mı?

Türk Borçlar Kanununun 36. maddesine göre, “*Taraflardan biri, diğerinin aldatması sonucu bir sözleşme yapmışsa, yanılması esaslı olmasa bile, sözleşmeyle bağlı değildir*”. Aldatmanın söz konusu olabilmesi için, aldatma fiili, aldatma kastı ve illiyet bağının mevcut olması gerekir.

İnternet bankacılığında konuyu, abartılı reklam ve aldatici reklam açısından ele alıp ayrı ayrı incelemesinde yarar vardır. Reklam Kurulu Yönetmeliği'nin<sup>167</sup> 3. maddesine göre ticari ilan ve reklam, mal ve hizmetleri tanıtmak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek ve ikna etmek, satışını veya kiralanmasını sağlamak ya da arttırmak amacıyla kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından bir bedel ödenerek

<sup>167</sup> RG. S. 22376, T. 16.08.1995; Yılmaz, s. 229.

herhangi bir vasıta ile yayınlanan pazarlama haberleşmesi niteliğindeki duyurudur. Bu tanım ilan ve reklamın kendinden ziyade, yapılış amacı ve şeklini ifade etmektedir. Geniş anlamda reklamın tanımını vermek gerekirse, reklam, “ bir plan dahilinde, diğer insanları gerek tek tek fertler olarak gerek belirli bir gruba mensup kişiler olarak etkileyerek, belirli bir davranış biçimi için kazanmak üzere kullanılan araçtır”<sup>168</sup>.

Her reklamın özünde aslında biraz abartı vardır. Hatta bu durum reklamın bir gereğidir. Bu sebeple, reklamlarda abartıcı ifadelere yer verilmesi, o reklamın peşinen aldatıcı olarak kabul edilmesini gerektirmez. Ancak bu reklamdaki abartıcı ifade ve görüntüler aldatıcı seviyeye ulaştığı andan itibaren o reklamın aldatıcı nitelikte olduğu söylenebilir<sup>169</sup>.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un<sup>170</sup> 16. maddesinin 2. fıkrası aldatıcı reklamdan söz etmektedir. Ancak bu hükümde, hangi reklamların aldatıcı ve haksız oldukları düzenlenmekte olup, aldatıcı reklamın temel bir tanımı verilmemektedir. Avrupa Konseyi’nin aldatıcı reklamlara ilişkin üye devletler mevzuatlarının uyumlaştırılması hakkındaki Direktifin<sup>171</sup> 2. maddesinde verilen tanıma göre; “aldatıcı reklam, mizansenin de dahil olmak üzere herhangi bir şekilde, kendilerine yöneltilen veya ulaşılmak istenilen kimselere yanıtlan veya yanıtlanmaya uygun olan ve yanıtlanmanın bir sonucu olarak ekonomik davranışlarını etkileyebilen ve dolayısıyla diğer rakiplere zarar veren veya zarar verebilecek durumda olan reklamdır”. Bu tanımdan hareketle aldatıcı reklamın unsurlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Reklam, hedef kitleyi yanıltıcı nitelikte olmalıdır.
2. Reklam, hedef kitlenin ekonomik davranışlarını yönlendirebilecek düzeyde olmalıdır.

---

<sup>168</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 377. Reklamın değişik tanımları için bkz. Celal Göle, *Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması*, Ankara, 1983, s. 33 vd.; İ. Yılmaz ASLAN, *En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku*, Bursa, 2004, s. 235 vd.; Yılmaz, s. 229.

<sup>169</sup> Göle, s. 79. Bir reklamın aldatıcı nitelikte olup olmadığını saptanmasındaki kıstaslar hakkında bkz. Göle, s. 61 vd.

<sup>170</sup> Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kabul edilinceye kadar ki dönemde bir reklamın aldatıcı nitelikte olup olmadığı BK m. 48/I ve TK m. 57/3’e göre tespit edilmekteydi.

<sup>171</sup> 10 Eylül 1984 tarihli üye devletlerin aldatıcı reklamlarla ilgili hukuki ve idari düzenlemelerin uyumlaştırılması hakkında Meclis Direktifi’nin Türkçe metni için bkz. Zevkliler/Aydoğdu, s. 795 vd.

3. Reklam, serbest rekabeti bozucu ve/veya rakipleri zarara uğraticı seviyede olmalıdır. Bu unsur Türk hukuku açısından da, Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu'nun aldatıcı reklamları hukuken haksız rekabet olarak nitelendirmesine yol açmaktadır<sup>172</sup>.

Abartılı reklamın olduğu durumlarda müşteri, aldatma hükümlerine başvurarak internet bankacılığı hizmet sözleşmesini iptal ettirmesi mümkün değildir. Yukarıda da belirtildiği üzere her reklamın özünde aslında biraz abartı vardır. Ancak bankaların 7 gün 24 saat bankacılık hizmetlerini internet üzerinden verdiği yönünde reklam yapıp, söz konusu hizmeti ancak 7 saat verebiliyorsa, ortada abartılı reklam değil, aldatıcı reklam vardır. Aldatıcı reklamda müşterinin yanıltılması söz konusu olup, aldatma gerçekleşmiş olmaktadır. Bu durumda müşteri aldatma hükümlerine dayanarak internet bankacılığı hizmet sözleşmesini iptal ettirebilir.

### **(3) Tehdit (Korkutma) Sebebiyle Sözleşmenin İptali**

Korkutma sebebiyle internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin iptali uygulamada pek rastlanılmamakla birlikte, bazı durumlarda bu olayda meydana gelebilir. Yukarıda, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin kurulması konusu anlatılırken belirtildiği üzere, müşterinin bankada hesabı varsa, internet bankacılığı hizmet sözleşmesini bankaya gitmeden internet üzerinden kurabilir. Bu gibi durumlarda, birisi müşteriyi korkutma yoluyla onu bankayla internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yapmaya zorlayabilir. Buradaki kötüniyetli üçüncü kişinin amacı, müşterinin internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yaparak, kullanıcı adı ve şifresini ele geçirmektir. Böylece kötüniyetli kişi, söz konusu kişiye ait banka hesabı üzerinde kullanıcı adı ve şifreyle tasarrufta bulunma imkânına sahip olacaktır. Bu gibi durumlarda müşteri, tehdidin ortadan kalktığı andan itibaren 1 yıl içinde sözleşmenin iptalini isteyebilir (BK m. 31). Söz konusu durumda müşteri, sözleşmenin iptalini istesin veya istemesin, kötüniyetli üçüncü kişiden uğradığı zararı BK m. 41 hükmü uyarınca haksız fiil hükümlerine göre tazmin edebilir.

---

<sup>172</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 378.

**f) İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesinin Bozma Sözleşmesiyle Ortadan Kaldırılması**

Bozma sözleşmesinde taraflar, internet bankacılığı hizmet sözleşmesini ortadan kaldırmak için yeni bir sözleşme yaparlar. Söz konusu sözleşme, kural olarak geçmişe etkili sonuç doğurur. Ancak taraflar bu sözleşmenin ileriye yönelik sonuçlar doğurmasını da kararlaştırabilirler<sup>173</sup>.



---

<sup>173</sup> Eren, s. 1210-1211; Yılmaz; s. 229 vd.

### III. BÖLÜM

## İNTERNET BANKACILIĞINDA TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜĞÜ VE SORUMLULUĞU

### A. Genel Olarak Yükümlülük ve Sorumluluk

Borç, hukuk düzeninin ifasını emrettiği; verme, yapma ya da yapmama yükümlülüğü olarak tanımlanmaktadır. Borcun genel olarak üç unsuru vardır: İfa edilecek bir borç (edim), ifayı istemeye yetkili bir alacaklı ve ifayı yerine getirmekle “yükümlü” borçlu. Borcunu kanuna ve -varsa- sözleşmeye uygun olarak ifa etmeyen borçlu, cebren -aynen- ifaya zorlanır. Aynen ifa imkansız ya da verimsiz ise ifa etmemeden doğan zarar borçluya tazmin ettirilir. Borçlunun aynen ifa ya da tazminat borcu, dar anlamda borçtan doğan sorumluluğudur. Özel hukuk alanında borç ve sorumluluk kanundan doğar. Diğer deyişle kanunun açıkça ya da zımnen yer vermediği ve tanımlamadığı hiçbir borç hukuken varsayılmaz<sup>174</sup>.

Bir borç ilişkisi bakımından da borçlunun alacaklıya karşı belli bir şekilde davranma, yani bir edimi yerine getirme yükümlülüğü söz konusu olur. Bu bazen bir yapma veya yapmama yükümlülüğü bazen de bir şeyi alacaklıya verme yükümlülüğü, çoğu zaman bir miktar parayı ödeme yükümlülüğü şeklinde karşımıza çıkar. Bir borç ilişkisi (geniş anlamda borç) bakımından söz konusu olan ve belli bir alacaklıya karşı olan bu gibi yükümlülükler borç (dar anlamda borç) da diyebiliriz.

Borç ilişkisinden doğan yükümlülükler sadece dar anlamda borçlar değildir. Dar anlamda borçtan kastımız, borç ilişkisi çerçevesinde alacaklının borçludan istemeye yetkili olduğu borçlunun belli yönde davranma yükümlülüğüdür. Bu yükümlülüğün konusunu oluşturan ve bir şeyi yapma, yapmama veya verme şeklinde ortaya çıkan davranış biçimine ise edim denilir. O hâlde, her borç ilişkisinden doğan dar anlamda borçlar aslında birer edim yükümlülüğüdür. Ancak borç ilişkilerinden sadece edim yükümlülükleri doğmaz, birtakım yan yükümlülükler de doğar ki bunlar, bazen alacaklının edimin ifasını istemekteki menfaatine, bazen de alacaklının ifa dışında kalan tüm hukuki değerlerinin korunması menfaatine hizmet ederler. Bunlara ifaya

---

<sup>174</sup> Battal, s. 25.



yardımcı yan yükümlülükler ve koruyucu yan yükümlülükler (ya da davranış yükümlülükleri) adı da verilir.

Bazı borç ilişkileri hukuki bir işlemde doğmaz, doğrudan doğruya kanundan doğar. Örneğin bir kişinin kusurlu ve hukuka aykırı bir davranışı ile bir başka kişi zarar görecektir olursa, sırf zarar doğuran bu olayın (haksız fiilin) yaşanmasıyla zarar veren ile zarar gören arasında bir borç ilişkisi kurulur. Zarar veren, zarar görenin uğradığı zararı gidermek (tazmin etmek) yükümlülüğü (borcu) altına girer.

İster bir hukuki ilişkiden ister bir haksız fiilden doğsun, bir borç ilişkisi söz konusu olduğunda alacaklı borçludan edimini ifa etmesini isteyebilir. Aksi takdirde Devlet'in yetkili organları vasıtasıyla onu ifaya zorlayabilir. Sadece yan yükümlülükler söz konusu olduğunda, borçluyu ifaya zorlamak mümkün olmaz; ancak borçlunun bu yükümlülüklerle aykırı davranışı da ifaya zorlanabileceği yeni bir tazminat ödeme yükümlülüğünü ortaya çıkarır. Oysa Medeni Hukuka ilişkin olup da bir borç ilişkisinden doğmayan yükümlülükler söz konusu olduğunda, ifaya zorlama mümkün değildir<sup>175</sup>.

Çalışma konumuzda, genel olarak Borçlar Kanunu anlamında Bankaların ve Müşterilerin internet bankacılığı kullanımında yükümlülük ve sorumlulukları incelenmiştir.

## **B. Bankanın Yükümlülük ve Sorumluluğu**

### **1. Bankanın Sözleşmeden Kaynaklanan Yükümlülük ve Sorumluluğu**

Bankanın sözleşmeden kaynaklanan yükümlülük ve sorumluluklarını, sözleşme öncesi (Culpa in Contrahendo)<sup>176</sup>, sözleşme sırası ve sözleşme sonrasında olmak üzere üçe ayırarak incelemekte yarar vardır.

---

<sup>175</sup> <http://acikogretimadaletcikmissorular.blogspot.com.tr/2013/12/yukumluluk-ve-sorumluluk-kavramlari.html>, 15.05.2015.

<sup>176</sup> Culpa in Contrahendo kavramı, ilk olarak Alman hukukçu Rodolf von Jhering tarafından "Sözleşme Görüşmeleri Esnasında Kusur veya Batıl veya Kurulmamış Sözleşmelerde Tazminat" adlı incelemede ele alınıp işlenmiştir. Jhering, söz konusu incelemesinde ve savunduğu görüşte, daha çok batıl veya kurulmamış sözleşmeler açısından sözleşme görüşmelerinden doğan zararın tazmini yükümlülüğünü işlemiş, fakat görüşme kusuruna rağmen geçerli olarak kurulan sözleşmelerde

## 2. Bankanın Sözleşme Öncesi Yükümlülük ve Sorumlulukları

Bir sözleşme yapmak amacıyla bir araya gelen taraflar, görüşmelere başladığından itibaren, birbirlerine yanlış bilgi vermemeli, esası olmayan bir güven uyandırmaktan kaçınmalı, bilmesi gereken hususları açıklamakta kusur işlememelidir. Yine taraflar, birbirlerinin şahsını ve malını ve hatta ilgili üçüncü kişileri zarardan koruyucu tedbirleri almalıdır. Bahsi geçen koruma yükümlülüğü, iş hayatında hakim olan telakkilerin ve dürüstlük kuralının temel ve tabii gereklerinden biri olup, güven ilişkisinden kaynaklanmaktadır<sup>177</sup>.

İnternet bankacılığının özelliği gereği, bankanın bu hizmetinden yararlanacak müşterinin bazı teknik bilgilere ihtiyacı vardır. Banka, sözleşme görüşmeleri sırasında müşterinin ne gibi teknik bilgilere sahip olması gerektiğini, bu teknik bilgilerin yokluğunun ne tür zararlara sebep olabileceğini tüm ayrıntılarıyla müşteriye bildirmek zorundadır. Ayrıca banka, söz konusu hizmetten yararlanırken nelere dikkat edilmesi gerektiğini de müşteriye bildirmekle yükümlüdür.

Banka ile müşteri arasındaki görüşme, sözleşmenin kurulması ile sonuçlansın veya sonuçlanmasın, her iki taraf, sözleşme görüşmeleri sırasındaki kusurdan birbirlerine karşı sorumludurlar. Bu sorumluluğa haksız fiil hükümlerinin mi, yoksa sözleşmeden doğan sorumluluk hükümlerinin mi uygulanacağı doktrinde

---

probleme değinmemiştir. Daha sonra Leonhard, “Sözleşmenin Kurulması Sırasında Kusur” adlı eserini yazmış ve burada, sözleşmenin kurulması esnasındaki kusur kavramını önermiş ve bununla sorumluluğun ancak geçerli olarak kurulmuş sözleşmelerde söz konusu olabileceğini savunmuştur. Ancak zamanla doktrin ve uygulamada her iki hukukçunun görüşleri birleştirilmiş ve bugün hakim olan görüşe göre, görüşmelerden doğan sorumluluğun söz konusu olabilmesi için, sözleşmenin kurulmuş veya kurulmamış ya da batıl veyahut geçerli olmasının şart olmadığı sonucuna varılmıştır. Bkz. Eren, s. 1084; Süleyman Yalman, *Türk-İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk*, Ankara, 2006, s. 38; Huriye R. Demircioğlu, *Güven Esası Uyarınca Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurlu Davranıştan Doğan Sorumluluk*, Ankara, 2009, s. 44 vd.

<sup>177</sup> Eren, s. 1083-1084; Tekinay v.d., *Borçlar Hukuku, Genel Hükümler*, İstanbul, 1993, s. 975-976; M. Kemal Oğuzman, Turgut Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 5.Bası, İstanbul 2006, s. 321-322; Kılıçoğlu, s.56-57; Yalman, s. 82; Andreas Von Tuhr., *Borçlar Hukukunun Umumi Kısmı, C I-II*, (Çev: Edege, Cevat), Ankara, 1983, s. 177-178; Ali Naim İnan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 3.Baskı, Ankara, 1984, s. 495-496; Arkan, s. 14; Şener Akyol, *Dürüstlük Kuralı ve Hakkın Kötüye Kullanılması Yasağı*, 2.Bası, İstanbul 2007, s. 47 vd; Necip Kocayusufpaşaoğlu, *Borçlar Hukuku Dersleri, I.Fasikül*, s.Bası, İstanbul, 1985, s. 22-23; Kenan Tunçomağ, *Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.I*, 6.Baskı, İstanbul 1976, s. 211-212; Safa Reisoğlu, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 16.Bası, İstanbul, 2004, s. 292; Yılmaz, s. 142-143.

tartışmalıdır. Ancak, hakim görüş, sözleşme öncesi yükümlülüklerin ihlaline de sözleşmeden doğan sorumluluk hükümlerinin uygulanmasını kabul etmektedir<sup>178</sup>.

Sözleşme görüşmeleri sırasında meydana gelen zarardan sorumluluğu, sözleşmeden doğan sorumluluğa dair hükümlere tabi tutmak, zarar gören lehine bazı önemli sonuçlar sağlar. Gerçekten de, söz konusu halde on yıllık zamanaşımı süresi geçerli olur; yardımcı kişinin zararından, zarar gören taraf değil, kusurun yokluğunu zarar veren taraf ispat etmek zorunda kalır<sup>179</sup>.

### 3. Bankanın Sözleşmeden Doğan Yükümlülük ve Sorumlulukları

Bankalar, müşterileriyle sundukları bankacılık hizmetleri için çeşitli sözleşmeler yaparlar. Bu sözleşmelere “banka sözleşmeleri” adı verilmektedir. Banka, bahsedilen sözleşmelerden doğan yükümlülüklerini gereği gibi ifa etmez veya kötü ifa ederse, sözleşmeden doğan sorumluluk hükümlerine göre sorumlu olur<sup>180</sup>.

Bankanın internet bankacılığı hizmet sözleşmesinden kaynaklanan yükümlülüklerini; bilgi verme ve aydınlatma, internet bankacılığı hizmetinin gereği gibi yürütülebilmesi için tedbirleri alma ve sistem hatalarını giderme şeklinde üçe ayırarak incelemekte yarar vardır.

#### a) Bilgi Verme ve Aydınlatma Yükümlülüğü

Bankanın bilgi verme ve aydınlatma yükümlülüğü, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin yapılmasından sonra da devam etmektedir. Bankanın söz konusu yükümlülüğü, bir kere uyarılmasıyla yerine getirilmiş olmaz. İnternet sürekli gelişen bir teknoloji ürünü olduğu için müşteri, yeni tehlikelere karşı sürekli uyarılmalı,

<sup>178</sup> Kaplan, Banka, s. 41; Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 130; Eren, s. 1087; Tekinay v.d., s. 978; Oğuzman/Öz, s. 324; Akyol, *Dürüstlük Kuralı*, s. 115 vd.; Haluk Tandoğan, *Türk Mesuliyet Hukuku*, Ankara, 1961, s. 403; Yalman, s. 83, Kılıçoğlu, s. 60.

<sup>179</sup> Bkz. Süleyman Yalman, *Türk-İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk*, Ankara, 2006, s. 83-84; Rona SEROZAN, “*Culpa In Contrahendo, Akdın Müsbet İhlali ve Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme Kurumlarının Ortak Temeli: Edim Yükümlerinden Bağımsız Borç İlişkisi*”, MHAD, 1968, s. 3, s. 108-129, s. 111.

<sup>180</sup> Yargıtay’ın 12.04.2004 tarihli kararında; İnternet Bankacılığı nedeniyle uğranılan zararların tazmini açısından açılan davalarda görevli mahkemelerin Tüketici Mahkemeleri değil, Ticaret Mahkemeleri olduğunu belirtmiştir. Y. HD. E. 2003/9711, K. 2004/3857, T. 12.04.2004, [www.dialognette.com](http://www.dialognette.com), 14.05.2015.

alınacak güvenlik tedbirleri hakkında bilgi verilmelidir. Buna göre banka, müşteriye, internet bankacılığı için güvenilir bir sisteme sahip olduğunu ve bunu temin ettiğini açıkladığı zaman; sistem için bir tehlike arz eden yeni bilgiler gündeme geldiği takdirde, bu durumdan müşteriye derhal haberdar etmelidir. Çünkü müşterinin evindeki bilgisayarlarından bu tip bir güvenlik kontrolünü yapması teknik olarak çok zor hatta imkânsızdır. Hâlbuki bankalar, kendi bilgisayar uzmanları ile bilgisayar merkezinde, bu tür kontrolleri çok kolay ve kısa zamanda yapabilir. Gerçekten de, bankanın kendi teknolojisi sebebiyle müşteriye göre bir bilgi üstünlüğü vardır. Söz konusu bilgi üstünlüğünün bir sonucu olarak, banka müşteriye karşı ikaz yükümlülüğü altındadır<sup>181</sup>.

İnternet bankacılığı hizmeti veren banka, müşterinin internet bankacılığında ortaya çıkabilecek muhtemel risklere karşı müşterinin hazır olup olmadığını tespit etmesi gerekir. Bunun için, müşteriye çeşitli sorular yönelterek aldığı cevaplara göre ne tür bilgi vereceğini ve verilecek bilginin yoğunluğunu değerlendirmelidir.

Bankanın, müşteri ile yaptığı internet bankacılığına ilişkin sözleşmeden bazı yan edim yükümlülükleri de doğar. Güvenden doğan bu yan edim yükümlülüklerinin görünümü çok çeşitlidir. Bunlara, bankanın özen ve koruma, bildirme, sağlama, işbirliği yapma yükümlülükleri<sup>182</sup> ile dürüstlük kuralları cevap vermeyi gerektirdiği halde bir haber, bilgi veya teklif aldıktan sonra susma örnek olarak gösterilebilir<sup>183</sup>.

### **b) İnternet Bankacılığı Hizmetinin Yürütülebilmesi İçin Gerekli Tedbirleri Alma Yükümlülüğü**

İnternet bankacılığı hizmeti veren banka, müşterinin internet ortamında bankacılık işlemlerini güvenli bir şekilde yapabilmesi için gerekli tedbirleri alma mecburiyetindedir. Bu amaçla banka, müşterinin kullanıcı adı ve şifresinin üçüncü

---

<sup>181</sup> ATM kartı kullanacak olan veya hesap açtıran kişiyi aydınlatmak, bilgilendirmek, hukuki ihtimallerden, risklerden ve imkanlardan haberdar etmek ya da girilecek hukuki ilişkiye uygulanması muhtemel bankacılık ve adetleri hakkında yeterli ölçüde aydınlatıcı bilgi vermek bankanın görevlerindedir. ARKAN, s. 14.

<sup>182</sup> Serozan, *Culpa In Contrahendo*, s. 118-119; Ergun Özsunay, *Bankacılık Yönünden Medeni Hukuk Kuralları*, İstanbul, 1978, s. 93; Edis, *Hukuka Giriş*, s. 318 vd.

<sup>183</sup> Eren, s. 33,36; Sirmen, *Borçlar*, s. 19-21.

kişilerin eline geçmesini önleyecek tedbirlerini alması gerekir<sup>184</sup>. Banka, internet bankacılığı işlemlerinin güvenli olarak yapılabilmesi için gerekli güvenlik yazılımlarını mümkünse ücretsiz olarak müşterilere vermeli ve güncellemelidir. Çünkü banka, kendi sistem güvenliğinin sağlanamaması sebebiyle, müşterinin gördüğü zarardan sorumludur<sup>185</sup>.

İnternette bankacılık hizmeti veren bankalar, bu hizmeti gerçekleştirebilmek için bilgisayar sistemleri kurmaktadır. Söz konusu sistemde, müşterilere ait tüm kayıtlar tutulmaktadır. Bu kayıtlara bankanın yetkili personelinden başkası müdahale edemez. Ancak, kötüniyetli üçüncü kişiler, bankanın ana sistemine girerek, sisteme müdahalede bulunabilirler. İşte, bu müdahale sonucu müşteriler bir zarar görürse, bundan banka sorumlu olur. Çünkü yapılan müdahale bankanın işlem alanına girer ve sadece bankanın sorumluluğu altında hukuki sonuç doğurur.

Bankanın tedbir alma yükümlülüğü, her geçen gün değişmekte ve gelişmektedir. Söz konusu yükümlülük Yargıtay'ın birçok kararında da vurgulanmaktadır. Bu husus, Yargıtay'ın 14.11.2003 tarihli kararında<sup>186</sup>, "*Davacı vekilinin temyizine gelince; davanın reddine karar verilen E.Oppong isimli şahsın yaptığı 1.940.000.000 TL tutarındaki alışverişle ilgili olarak yaptığı gibi kartı ibraz eden kişinin kimliği örneğini almadığı ve bu bakımdan kusuru olduğu açık ise de uluslararası kredi kartı uygulamasının ulaştığı aşama itibariyle davalı bankanın sahte kredi kartlarına p.o.s cihazının onay vermesini engelleyici teknik bir takım önlemler almasının mümkün olup olmadığı, eğer mümkünse bu önlemleri almaması nedeniyle sorumluluğu bulunup bulunmadığı araştırılarak sonucuna göre karar verilmesi gerekirken, eksik inceleme ile yazılı şekilde karar vermesi yerinde görülmediğinden, davacı vekilinin temyiz itirazlarının kabulü ile hükmün bozulmasına karar vermek gerekmiştir.*"

---

<sup>184</sup>“Bankalar, diğer alanlarda olduğu gibi, internet ortamında yapılacak işlemlerde de sistem güvenliğini sağlama yükümlülüğü altındadırlar. Bu çerçevede, banka, mevduat sahiplerinin güvenli bir şekilde işlem yapabilmesi için gerekli güvenlik altyapısını hazırlamak zorundadır, bu kapsamda, bankanın, interaktif bankacılık işlemleri sırasında şifre bilgilerinin üçüncü kişilerce ele geçirilmesini önleyecek bir güvenlik mekanizması oluşturması gereklidir. Sistem güvenliğinin sağlanamamasından kaynaklanan zararların sorumluluğu bankaya ait olacaktır. (Mustafa Çeker, *İnternet Bankacılığı İşlemlerindeki Usulsüzlüklerden Bankaların Sorumluluğu, S.8*)” Y. HGK. E. 2012/11-550, K. 2012/820, T. 21.11.2012 ([www.dialognette.com.tr](http://www.dialognette.com.tr))

<sup>185</sup> Helmut Köhler, *Die Problematischer automatisierter Rechtsvorgaenge, insbesondere von Willenserklärungen*, AcP 182 (1982), s. 126-171, 138; Yılmaz, s. 145-147.

<sup>186</sup> Y. 11. HD. E. 2003/7848, K. 2003/10886, T. 14.11.2003, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 14.05.2015.

şeklinde ifade edilmiştir. Yine Yargıtay'ın 22.06.2006 tarihli kararında<sup>187</sup>, “Davacının, davalının internet şubesi nezdinde yaptığı işlemlerde kullandığı kullanıcı adı ve şifresinin bilgisayarına yerleşmiş casus programlarda başkasınca elde edilerek davacı hesaplarından 20.146.720.234 TL'nin çok kısa bir süre içerisinde 16 ayrı işlemle internet yolu ile davacının haberi olmadan davalı bankanın Konak Şubesi'ne aktarılmasında bu tür bilgisayar korsanlığı yöntemiyle işlemler yapılmasını önleme yolunda ek güvenlik tedbirleri almayan ve olaydan sonra bu yola tevessül eden davalının kusurlu ve sorumlu bulunduğu, davacının sanal klavye kullanması halinde dahi bunun yapılan bilgisayar korsanlığını engellemeye teknik olarak yetmeyeceğinin anlaşılmasına, işlemi yapan kişi hakkındaki ceza soruşturması sonucunun hafif kusurundan dahi sorumlu olan davalı banka bakımından etkili görülmemesine göre, davalı vekilinin temyiz itirazlarının reddi gerekmiştir.” şeklinde ifade edilmiştir. Yine Yargıtay'ın 2015 tarihli bir kararında<sup>188</sup>, “Davacı vekili, müvekkilinin davalı banka nezdinde mevduat hesabı bulunduğunu, davalı bankanın internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmak için müvekkilinin kullanıcı kodu ve şifresi aldığını, internet üzerinden bankacılık işlemi yaptığı sırada davacının tüm özeni gösterdiğini, kullanıcı kodu ve şifresini 3. şahıslara vermediğini, davacının 12.05.2004 tarihinde davalı bankayı arayarak internet işlemlerine kapatılması talimatı verdiğini, aynı gün hesapların internet bankacılığına kapatıldığının teyit edildiğini, ancak 18.05.2004 tarihinde "hacker" olarak adlandırılan şahıslar tarafından davacı hesabında bulunan döviz ve fonlar bozdurularak, 30.536.000.000 TL'nin başka hesaplara havale edildiğini, hesabın internet işlemlerine kapatılması talimatına rağmen aynı kod ve şifre ile işlem yapılmasına izin verilmesi nedeniyle davalı bankanın ağır kusurlu olduğunu ileri sürerek, 30.536.000.000 TL'nin olay tarihinden itibaren ticari faiziyle birlikte davalıdan tahsilini talep ve dava etmiştir. Davalı vekili, davacının kullandığı bilgisayarın güvenliğini sağlamadığını, olayda davacının ağır kusurlu olduğunu savunarak, davanın reddini istemiştir. Mahkemece bozma ilamına uyularak yapılan yargılama sonunda, davanın kabulüne karar verilmiştir. Kararı, davalı vekili temyiz etmiştir. Dosyadaki yazılara, mahkemece uyulan bozma kararı gereğince hüküm verilmiş olmasına ve delillerin takdirinde bir

<sup>187</sup> Y. 11. HD. E. 2005/4748, K. 2006/7341, T. 22.06.2006 (www.dialognette.com)

<sup>188</sup> Y. 11. HD. E. 2014/4531, K. 2015/2470, T. 24.02.2015  
<http://www.hukukadami.net/2015/04/internet-bankaclg-hesabm.html>, 10.10.2015.

*isabetsizlik bulunmamasına göre, davalı vekilinin bütün temyiz itirazları yerinde değildir.” şeklinde ifade edilmiştir.*

Benzer bir kararda Yargıtay<sup>189</sup>, “Bir mal veya hizmet tüketicinin kullanımına sunulurken olası riskler yönünden tüketici uyarılmalı gerektiğinde aydınlatılmalı, güven müessesesi olan bankalar da sundukları hizmet yönünden güvenliği ön planda tutup, teknolojik gelişmelere uygun hizmet vermelidirler. Bu durumda mahkemece, banka kredi kartlarının üretim teknolojisi ve güvenliği konusunda ve bankacılık konusunda uzman kişilerin de bulunacağı bilirkişi kurulundan, kredi kartının kopyalanmasında kredi kartını çıkaran bankanın bir kusurunun bulunup bulunmadığının, teknolojik yönden alınabilecek bir önlem bulunup bulunmadığını açıklığa kavuşturan rapor alınarak hasil olacak sonuca göre karar vermek gerekirken, eksik inceleme ile yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir” şeklinde karar vermiştir.

Yukarıda özetleri verilen yargı kararlarından da anlaşılacağı üzere, bankanın tedbir yükümlülüğü teknolojik gelişmeye paralel olarak değişmekte ve gelişmektedir. Buna uygun olan tedbirleri almayan banka, meydana gelen zarardan sorumlu olur. Banka bu konuda sözleşmeye koyduğu kayıtlarla da sorumluluktan kurtulamaz. Aksinin kabulü kusurlu davranışın ödüllendirilmesi olur ki, hukukun amacı hiçbir zaman bu değildir.

### **c) Sistem Hatalarını ve Eksikliklerini Giderme Yükümlülüğü**

Yukarıda da belirtildiği üzere, internet bankacılığı hizmetinden yararlanmak isteyen müşteri, banka ile internet bankacılığı hizmet sözleşmesi yapmaktadır. Bu sözleşmeyle elde ettiği kullanıcı adı ve şifresiyle bankanın fiziki şubesine gitmeden birçok bankacılık işlemlerini bankanın web sitesi üzerinden gerçekleştirebilmektedir.

İnternet bankacılığında, bankacılık işlemleri insan yerine bankanın bilgisayar sistemleri ve söz konusu sistemlere yüklenen programlar sayesinde gerçekleştirilmektedir. Banka memurlarının hataları nasıl ki TBK m. 115 hükmü

<sup>189</sup> Y.11.HD. E. 2006/2035, K.2006/7603, T.12.05.2006, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015.

uyarınca bankanın hatası sayılıp banka sorumlu tutuluyorsa; bankanın bilgisayar sistemlerinden kaynaklanan hatalar yüzünden müşterinin zarara uğraması halinde, bundan da banka sorumlu olur.

Bankanın internet bankacılığı hizmet sözleşmesinden kaynaklanan en önemli yükümlülüğü, web sitesinde taahhüt ettiği internet bankacılığı işlemlerinin web sitesi üzerinden yapılabilmesini sağlamaktır. Zaten müşterinin bankayla bu sözleşmeyi yapmasındaki amaç da budur. Bu sebeple söz konusu yükümlülük bankanın asli edim yükümüdür<sup>190</sup>. Gerçekten de bankalar, web sitelerinde ve çeşitli medya kanallarında verdikleri reklamlarda, 7 gün 24 saat internet bankacılığı hizmetini verdiklerini beyan etmektedirler. Ayrıca bankalar, belirtilen beyanlarını internet bankacılığı hizmet sözleşmesinde de taahhüt etmektedirler.

İnternet bankacılığı hizmeti veren bankanın sistemlerine erişimin sağlanamaması bazı durumlarda genel ağ problemlerinden kaynaklanabilir. Örneğin, telekomünikasyon sisteminin çökmesi yüzünden internet sisteminin çalışmaması durumunda banka sorumlu tutulamaz. Bu gibi durumlarda, risk kimin hâkimiyet alanında gerçekleşmişse o sorumlu olmalıdır. Risk, müşterinin hâkimiyet alanında gerçekleşmişse müşteri, bankanın hâkimiyet alanında gerçekleşmişse banka sorumludur.

#### **d) İnternet Bankacılığında Bankaların Özen Borcunun Ağırlaştırılması**

Türk hukukunda bankalar, özel kuruluş ve faaliyet izni ile çalışır ve özel usullerle denetlenirler. Bankalar kuruluş aşamasında izin sistemine tabidirler. Bankalar Kanunu m. 7/a hükmüne göre bankalar, ancak anonim şirket şeklinde kurulabilirler. Bu sebeple, bir bankanın kurulabilmesi için öncelikle anonim şirket tüzel kişinin oluşturulmasına ilişkin prosedürleri yerine getirmesi gerekir. Bu aşamada, anonim şirketin kuruluşu için Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'ndan izin alınması gerekir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın izni üzerine "banka anonim

---

<sup>190</sup> Asli edim yükümleri, sözleşmenin birinci derecedeki içeriğini oluşturan, yan edim yükümlerinden bağımsız ve doğrudan doğruya ifası dava edilebilen yükümlerdir. Bu yükümlülükler, alacaklının alacak hakkının esasını teşkil eder. Asli edim yükümleri, iki tarafa tam borç yükleyen sözleşmelerde karşılık ilişkisi içinde yer alır. Bu sebeple söz konusu edim yükümlülüğün ifası TBK.m.110 vd hükümlerine göre istenebilir. Asli edim yükümü hakkında geniş bilgi için bkz. Eren, s. 32 vd; Kılıçoğlu, s. 19; Sirmen, *Borçlar*, s. 19 vd.



şirketi”nin kuruluşu izni için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu’na başvurulur. Gerçekten de, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun 6/I. maddesine göre, Türkiye’de bir bankanın kurulmasına veya yurt dışında kurulmuş bir bankanın Türkiye’deki ilk şubesinin açılmasına, bu Kanunda öngörülen şartların yerine getirilmesi kaydıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun en az beş üyesinin aynı yöndeki oyuyla alınacak kararlar ile izin verilir.

Bankacılık Kanunu çerçevesinde, kuruluş izni almış olan bir bankanın mevduat kabulü veya bankacılık işlemleri yapmak için ayrıca Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu’ndan izin alması gerekir (Bank. K. m. 10/I). Bankaların, bankacılık işlemlerini yapabilmeleri için ayrıca söz konusu Kuruldan izin almalarının ana sebebi, Bank. K. m. 10/II c bendinde belirtildiği üzere, bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilecek ölçüde yeterli personele ve teknik donanıma sahip olup olmadığının denetlenmesini sağlamaktır.

Borçlunun (bankaların) sahip olduğu veya olduğu farz edilen özel bilgileri, tecrübeleri ve kişisel nitelikleri, başkalarının öngöremeyeceği sonuçları öngörmesini sağlayabilir. Bu durumda, belirli bilgi ve tecrübeye sahip kişinin (bankanın), başkalarından daha dikkatli ve özenli davranması gerekir<sup>191</sup>. Bankacılık sektörü, faaliyet sahası bakımından riskli bir alandır. Bankaların özen borcu bu riskin bir gereği olarak ağırlaştırılmalıdır<sup>192</sup>.

Bankalar, sahip oldukları vasıfları sebebiyle özel hükümlerin kendilerine uygulanması gereken kurumlardır. Bu sebeple, bankaların özen ölçüsü belirlenirken, bankacılık mesleğinin ve sektörün kendisine has nitelikleri mutlaka dikkate alınmalıdır<sup>193</sup>. Nitekim bankaların tacir olarak bütün işlemlerinde basiretli davranmaları yükümlülüğü, şüphesiz daha ağırdır<sup>194</sup>. Özellikle bankaların internet bankacılığı hizmeti vermeye başladıkları andan itibaren özen borçlarının daha da arttığı konusunda şüphe olmaması gerekir. Çünkü internet, gerek müşteriye gerekse

<sup>191</sup> Çetin Aşçıoğlu, “*Kusurun Belirlenmesi ve Derecelendirilmesi, Ticaret Hukuku ve Yargıtay Kararları: Semp. V*”, Ankara, 1988, s. 109.

<sup>192</sup> Aşçıoğlu, s. 174.

<sup>193</sup> Haluk Tandoğan, *Türk Hukukunda Bankacının Hukuki Sorumluluğu, Mukayeseli Banka Hukuku İhtisas Dönemi*, C.III, Ankara, 1974, s. 104; İbrahim KAPLAN, “Banka İdare Meclisi Üyelerinin Hukuki Sorumluluğu, Ticaret Hukuku Ve Yargıtay Kararları”: Semp. XI, Ankara, 1994, s. 140.

<sup>194</sup> Yaşar Karayalçın, *Özel Hukukta Meseleler ve Görüşler*, C.V, Ankara, 1997, s. 85.

bankayı bütün dünyaya açmaktadır. Gerçekten de, internet kötünietli kişilerin banka sistemlerine müdahalesini kolaylaştırmaktadır. Hal böyle olunca, banka kötünietli kişilerden gelecek müdahaleler konusunda hem müşteriye uyarmalı hem de kendisi gerekli önlemleri en üst düzeyde almalıdır.

#### e) İnternet Bankacılığında Bankaların Hukuki Sorumluluğunun Özel Güven Sebebiyle Ağırlaştırılması

Bankalar güven kuruluşudur. Bunun anlamı, bankacılık işlemlerinde bankaların güvenilen taraf olmasıdır. Güvenilen kuruluş olmak, bütün bankalar için geçerli sayılabilecek bir nitelendirme<sup>195</sup>. Nitekim Yargıtay da birçok kararında bankaları “güven müessesesi” olarak nitelendirmektedir<sup>196</sup>.

Güven duygusu, bankaların müşterileriyle olan ilişkilerinde diğer iktisadi kurumlardakinden daha fazla rol oynar<sup>197</sup>. Hukuki işlemlerde bu derece güvenilen taraf olan bankanın borçlarında ve sorumluluğunun ölçüsünde bazı değişiklikler meydana getirir<sup>198</sup>. Nitekim daha önce de ifade edildiği üzere, Yargıtay da birçok kararında bankaların sorumluluğunun özel güven sebebiyle ağırlaştırılması gerektiğini kabul etmektedir. Yargıtay, 15.06.1994 tarihli bir kararında, sahte bir çekin ödenmiş olmasından dolayı tamamen bankayı sorumlu tutmuştur. Zira birer itimat kurumu olan bankaların, aldıkları mevduatları sahtecilere karşı özenle korumak zorunda olduklarını, bu sebeple objektif özen borcunun gereği olarak, hafif kusurlarından<sup>199</sup> dahi sorumlu olduklarını ifade etmiştir<sup>200</sup>.

Yukarıda yapılan inceleme ve değerlendirmelerden de anlaşıldığı üzere, bankalar özellikle güvenilmesi istenen kuruluşlardır. Bankalara duyulan özel güvenin başlıca

<sup>195</sup> Ahmet Battal, *Güven Kurumu Nitelendirmesi İşığında Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, Ankara, 2001, s. 105.

<sup>196</sup> Söz konusu kararlar için bkz. Y. 11.HD. E.1978/4853, K.1978/4568, T.19.10.1978, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015; Y. 11.HD. E. 1992/5374, K. 1992/10068, T. 19.10.1992, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015.

<sup>197</sup> Kaplan, *Banka*, s. 47; Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 105-106.

<sup>198</sup> Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 106.

<sup>199</sup> “Bankalar, bir güven kurumları olup, özel yasa ile kurulan ve kendilerine alanlarında çeşitli imtiyazlar tanınan, topladıkları mevduatı sahteciliklere karşı özenle korumak zorunda olan kuruluşlardır. Objektif özen borcu altında bulunan bankalar, hafif kusurlarından dahi sorumludurlar.” Y. HGK. E. 2012/11-550, K. 2012/820, T. 21.11.2012, [www.dialognette.com](http://www.dialognette.com), 10.10.2015.

<sup>200</sup> Y. HGK. E. 1994/11-178, K. 1994/398, T. 15.06.1994, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015.

beş sebebi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, bankalar hukuki ilişkilerden doğan borçları bir mesleğin icrası amacıyla üstlenmektedirler. Bu sebeple, tecrübe ve bilgi güveni beraberinde getirmektedir<sup>201</sup>. İkincisi, bankalar ruhsata dayalı olarak faaliyet göstermektedirler. Bu durum, bankaların sözleşmeleri güvenilir ve uygun bir şekilde ifa etmek için yeterli tecrübeye ve birikime sahip uzmanlar olarak algılanmasına sebep olmaktadır<sup>202</sup>. Üçüncüsü, bankaların, devletin denetim ve kontrolü altında çalışması sebebiyle, devletin bankaların dürüstlük kurallarına aykırı işlem yapmalarına izin vermeyeceği düşüncesindedir<sup>203</sup>. Dördüncüsü, bankaların standart sözleşmelerle müşterilerin karşısına çıkmaları sebebiyle, müşteriler üzerinde uyandırdıkları “başkaları güvendiğine göre ben de güvenebilirim” psikolojik durumudur<sup>204</sup>. Nihayet beşinci olarak, bankalar bir anlamda kamu hizmeti ifa etmeleri sebebiyle kamu güvenine sahip kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır<sup>205</sup>. Görüldüğü üzere bankalar birer güven kurumudur. Bu sebeple bankalar, objektif özen borcunun bir gereği olarak hafif kusurlarından dahi sorumludurlar. Çünkü, Kanun koyucu, güven kurumu olan bankaların bazı sorumluluklarını, kusursuz sorumluluk olarak belirtmiştir. Bunun yanında bankalar, adam çalıştıran sıfatıyla da kusur sorumluluğuna tabi olamazlar<sup>206</sup>. Bankalar, bu konuda olağan sebep sorumluluğu ilkeleri gereğince sorumlu olduklarından, objektif özen yükümlülüğünü ihlal ettikleri nispette sorumlu olurlar<sup>207</sup>.

---

<sup>201</sup> Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 107; Ünal Tekinalp, *Banka Hukukunun Esasları*, C. I, İstanbul, 1988; s. 297; Kaplan, *Sorumluluk*, s. 456.

<sup>202</sup> Sermet Akman, *Sorumsuzluk Anlaşması*, İstanbul, 1976, s. 65; Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 107-108.

<sup>203</sup> Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 108.

<sup>204</sup> Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 108.

<sup>205</sup> Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 108.

<sup>206</sup> Y. HGK. T.15.06.1994, E.1994/11-78, K. 1994/398: “Banka, adam çalıştıran sıfatı ile de sorumludur. Bilindiği gibi adam çalıştıranın sorumluluğu bir kusur sorumluluğu olmayıp, olağan sebep sorumluluğudur. Burada yasa adam çalıştırana genel nitelikte objektif bir özen yükümlülüğü, bir gözetim ödevi yüklenmiştir. Adam çalıştıranın sorumluluğu kendisinin veya emrinde çalışan yardımcı kişinin kusurlu olup olmamasına bakılmaksızın, kusurdan bağımsız olarak doğmaktadır. Sorumluluğun doğması için objektif özen yükümlülüğünün ihlaliyle meydana gelen zarar arasında, uygun illiyet bağının bulunması yeterli kabul edilmiştir. Adam çalıştıran, görülecek işe uygun fikri, mesleki bilgi ve yeteneklere sahip bir kişi seçmekle yükümlüdür. Seçeceği yardımcı kişinin göreceği iş için vasıflı, yeterli eğitim görmüş, yeni bilgi, yöntem ve tekniği, özümsemiş ve izlemiş olmasını arayacaktır” (www.kazanci.com.tr)

<sup>207</sup> Veysel Başpınar, *Vekilin Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu*, Ankara, 2004, (Özen Borcu), s. 269.

f) **İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesindeki Sorumsuzluk Kayıtları ve Geçerliliği**

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmelerinde uygulamada genellikle bankanın, “web sitesinin kullanımından doğabilecek risklerin sadece müşteriye ait olacağı, web sitesine erişimdeki aksaklıklardan, bilgi iletiminde gecikme/başarısızlık/hata/kasıtsız ihmâl veya kayıpların olması, virüs ya da diğer bulaşıcı veya yok edici özelliklerin bulaşması veya bilgisayar sisteminizde herhangi bir zararın oluşması konusunda bankanın sorumlu olmayacağı ve bu konularda bankanın herhangi bir garanti vermeyeceği” gibi ifadelerle yer verilmektedir. Ayrıca müşterinin, bankanın sunduğu internet bankacılığı hizmetlerinin verilmesi esnasında veya herhangi bir zamanda oluşabilecek arıza, vs. teknik sebepler ile bu hizmetlerin verilmesine ara veya son verilmesi yahut hizmetin kesintiye uğramasından, donanım, yazılım (hardware-software) ve internet sunucusundan kaynaklanan aksaklıklar sonucu üçüncü kişilerin kendisine ait bilgilere erişimi yüzünden bankayı sorumlu tutamayacağı beyan edilmektedir<sup>208</sup>. Bankaların tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu bu sorumsuzluk kayıtlarının geçerli olup olmadığını TBK hükümleri çerçevesinde değerlendirmek gerekir.

TBK m. 114 hükmüne göre, kural olarak borçlu her türlü kusurundan dolayı sorumludur. Ancak borçlu, kendi davranışları ile yardımcı kişilerin davranışlarından doğacak sorumluluğu sözleşme yoluyla kaldırılabilir. Bu sorumsuzluk kayıtlarının hangi şartlarda geçerli olacağı TBK m. 115 ve 116’de hükme bağlanmıştır<sup>209</sup>.

Sorumluluk sözleşmesi<sup>210</sup> TBK m. 115’de düzenlenmiştir. Bu hükme göre, borçlunun kast veya ağır ihmâlden doğacak sorumluluğunu kaldıran şartlar hükümsüzdür. Buna karşılık, borçlunun hafif ihmâli ile vereceği zararlardan doğacak sorumluluğunu kaldıran şartlar geçerlidir. Diğer taraftan, TBK m. 116’e göre, borçlu bir borcun ifasında yardımcı kişi kullanmışsa, bu işin görülmesi sırasında meydana

<sup>208</sup> Bankaların İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesine koydukları sorumsuzluk kayıtları için bkz. [http://www.garanti.com.tr/hakli\\_hatti/sss/n01/n0103.html](http://www.garanti.com.tr/hakli_hatti/sss/n01/n0103.html); <http://www.hsb.com.tr>; [http://www.citibank.com.tr/homepage/other/cbol/tr/ks.htm\\*2](http://www.citibank.com.tr/homepage/other/cbol/tr/ks.htm*2), 10.10.2015.

<sup>209</sup>Zarife Şenocak, **Borçlunun İfa Yardımcılarından Dolayı Sorumluluğu**, Ankara, 1995, s. 246 vd.

<sup>210</sup> Sorumsuzluk Sözleşmesi, sözleşmenin ihlalinden doğan zararın gerçekleşmesinden önce alacaklı ve borçlu arasında açık veya kapalı olarak yapılan ve ileride alacaklı lehine ortaya çıkma ihtimali bulunan tazminat talebinin doğmasına tamamen veya kısmen engel olan bağımsız olarak veya asıl sözleşmeye ek olarak yapılan sözleşmedir. Bkz. Akman, s. 7; Erten, s. 38; Eren, s. 1042; Kılıçoğlu, s. 485 vd.; Tekinay v.d., s. 878 vd.; Oğuzman/Öz, s. 359 vd.; Yılmaz, s. 155 vd.

gelen zarardan sorumluluğu, önceden yapılan bir anlaşma ile sınırlayabileceği gibi tamamen ortadan da kaldırılabilir.

Yargıtay, borçlunun ağır kusuru halinde sorumluluğunu ortadan kaldıran anlaşmaların baştan itibaren batıl olduğunu kabul etmektedir. Yargıtay'a göre, sorumsuzluk anlaşmaları, ancak bankanın hafif kusur hallerini kapsayacak şekilde yapıldığı takdirde geçerli olabilir. Yargıtay'a göre, TTK m. 724 hükmü gereğince, bankaya yükletilen sorumluluğun, sorumsuzluk anlaşması ile kaldırılması, TBK m. 115/II hükmü gereğince geçersizdir. Çünkü bankanın sorumluluğu kanundan doğan bir sorumluluk olup, bankanın gelişen teknolojik gelişmelerden faydalanarak, çekin sahte veya tahrif edilmiş olup olmadığını incelemek ve bu konuda tedbirler almak mükellefiyeti vardır. Bu tür tedbirleri almayan bankanın sahte veya çalınmış çek konusundaki riski müşteriye yüklemesi adalet ve hakkaniyet ilkesiyle bağdaşmaz<sup>211</sup>. Yargıtay diğer bir kararında<sup>212</sup> bankaları, Hükümetçe imtiyaz suretiyle verilen bir işi yapan müesseseler olarak kabul etmektedir. Bu sebeple bankaları, TBK'nın 115/2.maddesine tabi tutarak, hafif kusur halinde dahi sorumluluktan kurtulma şartının mutlak olarak kabul edilemeyeceğine hükmetmiştir.

#### **4. Bankanın Sözleşme Sonrası Yükümlülükleri**

Banka, internet bankacılığı hizmetinden yararlanmak isteyen müşteriden sözleşmenin kurulması ve yürürlüğü aşamasında bankaya sır olarak saklaması gereken bazı bilgiler almış olabilir. Buna ek olarak, internet bankacılığı sözleşmesi sona ermiş olmasına rağmen müşteriye ait bazı belgeler bankanın elinde kalmış olabilir. İşte bu gibi durumlarda, bankanın sır saklama yükümlülüğü devam etmektedir.

Bankanın sır saklama yükümlülüğü başlıca üç temele dayandırılabilir. Bunlardan birinci temel, müşteri ile banka arasındaki internet bankacılığı işlemlerinin

---

<sup>211</sup> Y.11.HD.E. 119/1137, K. 1992/5968, T. 7.4.1992, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015.

<sup>212</sup> Y. 11. HD. T. 14.10.1999, E. 1999/5785, K. 1999/7835, [www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 10.10.2015. Aynı yönde, Y.HGK. T. 15.06.1994, E. 1994/398, <http://www.kazanci.com.tr>, 10.10.2015. Yargıtay, 22.06.2006 tarihli bir kararında bankaları hafif kusurundan dahi sorumlu tutmuştur. Y. 11. HD. T. 22.06.2006, E. 2005/4748, K. 2006/7341, <http://www.kazanci.com.tr>, 10.10.2015.

yürütülmesi amacıyla kurulmuş olan internet bankacılığı hizmet sözleşmesidir<sup>213</sup>. İkincisi, Medeni Kanun'un kişilik haklarının korunmasına ilişkin 23 ve 24. maddeleridir<sup>214</sup>. Üçüncüsü ise, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun sırların saklanması başlığını taşıyan 73. maddesidir.

Bankanın sır saklama yükümlülüğü ihlal etmesi durumunda müşteri, TBK m. 114 vd. hükmüne (TBK m. 114), haksız fiilden dolayı MK m. 25 ve TBK m. 49 hükümlerinden yararlanarak, tecavüzün önlenmesini isteyebilir, maddi ve manevi tazminat talebinde bulunabilir<sup>215</sup>.

## 5. Bankanın Haksız Fiilden Kaynaklanan Yükümlülükleri

Haksız fiil sorumluluğu<sup>216</sup> TBK m. 49 vd. hükümlerinden düzenlenmiştir. Haksız fiil sorumluluğunun şartları, hukuka aykırı bir davranış, zarar, illiyet bağı ve kusurdur. Bazı durumlarda, bankanın sözleşmeden doğan borcunu ifa etmemesi, aynı zamanda müşterinin hukukun yazılı veya yazılı olmayan kuralları ile korunan şahsi menfaatlerine ve değerlerine veya mal varlığı hakkına zarar vermiş olabilir. Böyle hallerde, sözleşme hükümleri ile haksız fiil hükümlerinin aynı olayda gerçekleştiği ve her iki sorumluluk temelinden doğan taleplerin yarışmasından bahsedilir<sup>217</sup>. Bu durumda müşteri, kendisi için hangi hükümlerin uygulanması daha elverişli ise o yola başvurabilir. Yani müşteri, ya TBK m. 114 vd. hükümlerinin uygulanmasını veya TBK m. 49 vd. hükümlerinin uygulanmasını isteyebilir.

İnternet bankacılığında banka ile müşteri arasındaki ilişkilerin sözleşmeye dayanması sebebiyle, usulsüz işlemlerden dolayı genellikle akdi sorumluluk söz konusu olur. Diğer bir ifadeyle, bankacılık işlemlerinde genellikle haksız fiil sorumluluğu uygulama alanı bulmaz. Çünkü müşteri bankayı, sözleşmeden dolayı ve

<sup>213</sup>Atilla Altop, *Türk, İsviçre ve Alman Hukuklarında Bankaların Verdikleri Banka Bilgilerinden Dolayı Hukuki Sorumlulukları*, İstanbul, 1996, s. 46-47; Kaplan: *Banka*, s. 56; Tandoğan: *Banka*, s. 118; Ünal Tekinalp: *Banka Hukukunun Esasları C.I*, İstanbul, 1988, s. 299.

<sup>214</sup> Altop, s. 44; Kaplan: *Banka*, s. 57; Tandoğan, *Banka*, s.118; Tekinalp, s. 299; Nilgün Başalp, *Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması*, Ankara, 2004, s.101; Yılmaz, s. 158 vd.

<sup>215</sup> Altop, s. 59-60; Kaplan: *Hukuki Sorumluluk*, s.451 ve 457.

<sup>216</sup> Haksız fiil sorumluluğu hakkında geniş bilgi için bkz. EREN, s.468 vd.; Kılıçoğlu, s. 194 vd; Tekinay/Akman/Burcuoğlu/Alttop, s. 474 vd; Oğuzman/Öz, s. 483 vd; Sirmen, *Borçlar*, s. 125 vd.

<sup>217</sup> Başpınar, *Özen Borcu*, s. 221; Battal, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, s. 132; Kaplan, *Banka*, s. 48; Yılmaz, s. 159 vd.

sözleşme sona erdikten sonraki sorumluluk esaslarına göre, her zaman takip etme hakkına sahiptir<sup>218</sup>. Ancak bazı istisnai durumlarda haksız fiile dayanan zararlarda meydana gelebilir. Bu durumda, banka TBK m. 49 hükmü gereğince sorumlu olur.

## **6. Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlgilere İlişkin Tebliğ Taslağı İle Bankalara Getirilen Yükümlülükler**

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), internet başta olmak üzere bankacılık işlemlerine dönük dolandırıcılıkların artması üzerine güvenlik önlemlerini belirleyen bir düzenleme hazırlamıştır. Bu düzenleme, Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlgilere İlişkin Tebliğ Taslağı'dır. İlgili taslağın yayımlanma tarihinden itibaren 2 yıl içerisinde bankalar, taslakta belirlenen tüm önlemleri almak için altyapılarını oluşturmak zorunda kalmışlardır.

Taslağın üçüncü kısmı, "Özellik Arz Eden İşlemler" başlığını taşımaktadır. Bu kısmın birinci bölümü, internet bankacılığına ayrılmıştır. Bu bölümde bankalara, internet bankacılığına özgü bazı yükümlülüklerin getirilmesi öngörülmektedir.

Taslağın 27. maddesi "kimlik doğrulama" başlığını taşımaktadır. Bu hükme göre "(1) Güvenlik kontrollerinin yeterliliğini test etmek üzere bağımsız ekiplere, en az yılda bir kez olmak üzere, internet bankacılığı faaliyetleri kapsamındaki sistemler için sızma testleri yaptırılır., (2) Banka, internet bankacılığı faaliyetleri kapsamında gerçekleşen sıra dışı ve şüpheli işlemleri tespit etmek için takip mekanizmaları kurar." Görüldüğü üzere, banka, internet bankacılığı hizmetleri için, bu hizmetlerin arz ettiği risk seviyelerine uygun ve güvenilir bir kimlik doğrulama mekanizması tesis eder. Müşterilerin, kimlik doğrulama mekanizmasından geçirilmeden hizmetlerden yararlanmasını önleyecek bir yapı banka tarafından kurulur. Hükmün devamında kimlik doğrulamaya ilişkin bankaların yapması gereken hususlar ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır. Taslağa göre; internet bankacılığında, müşterilere uygulanan kimlik doğrulama mekanizmasında; parola/şifre bilgisi, tek kullanımlık şifre üretim cihazı, parmak izi gibi bileşenlerin kullanılabilmesi öngörülmüştür<sup>219</sup>.

<sup>218</sup> Kaplan, *Banka*, s. 49.

<sup>219</sup> <http://www.haberturk.com/ekonomi/makro-ekonomi/haber/25518-parmak-izi-uygulamasi-geliyor>, 10.10.2015.

“İnkâr edilemezlik ve sorumluluk atama” başlığını taşıyan Taslağın 28. maddesinde ise, bankanın internet bankacılığı faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen işlemler için inkâr edilemezliği ve sorumluluk atamayı mümkün kılacak teknikleri kullanması gerektiği düzenlenmektedir. Banka tarafından kullanılacak teknikler ve tesis edilecek kontroller, gerek banka için gerekse müşteri için, finansal sonuç doğuran her türlü işlemde, hem işlemi başlatan hem de işlemi sonuçlandıran tarafın gerçekleştirdiği işlemleri inkâr edememesini sağlamalıdır. Ayrıca banka tarafından kullanılan tekniğin veya tesis edilen kontrollerin oluşturduğu denetim izleri<sup>220</sup>, delil teşkil edecek ve sorumluluk atayacak nitelikte olmalıdır.

Taslağın 29. maddesi denetim izlerinin oluşturulması ile ilgilidir. Bu hükme göre banka, internet bankacılığına ilişkin işlem ve kayıt tutma süreçlerini ve altyapısını, adli delil üretecek ve bu delillerin bozulmasını önleyecek, yanıltıcı delilleri ayırt edebilecek ve taraflara sorumluluk yüklemeye kullanılabilecek bilgileri sunacak şekilde yapılandırılmalıdır (m. 29/II). Bu hüküm, internet bankacılığında yapılan işlemlerin ispatı açısından önem arz etmektedir.

İnternet bankacılığında müşterinin bilgilendirilmesi, taslağın 30. maddesinde düzenlenmektedir. Genel olarak bu hükümle bankaya, müşteriye karşı internet bankacılığı ile ilgili bilgi verme yükümlülüğü getirilmeye çalışılmaktadır. Bu hükme göre banka, öncelikle internet bankacılığı hizmetine ilişkin mevcut politika ve prosedürler ile dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda müşteriyi bilgilendirmeli ve bu hususlarda uyarılarda bulunmalıdır (m. 30/1).

Banka, internet bankacılığına ilişkin işlemlerin taşıdığı riskler ve sağladığı faydalar ile bu hizmetten yararlanacak müşterilerin sorumluluklarını anlaşılır bir dille müşterilerine bildirmelidir (m. 30/5a).

Banka, internet bankacılığı kapsamında sunulan hizmetlerin nasıl kullanacağı, internet üzerinden gerçekleştirilecek bankacılık işlemlerinin güvenli bir şekilde

<sup>220</sup> Denetim izi, bir finansal ya da operasyonel işlemin başlangıcından bitimine kadar adım adım takip edilmesini sağlayan kayıtları ifade etmektedir. Bkz. BBST Taslağı, m.3/g.



gerçekleştirilebilmesi için müşteriler tarafından nelerin yapılması gerektiği, parola ve şifre seçiminde nelere dikkat edilmesi gerektiği ve bunların güvenliğini sağlamaya ilişkin müşterilerin sorumluluklarının neler olduğu konusunda müşterileri bilgilendirmelidir (m. 30/6). Ayrıca banka, internet bankacılığı hizmetine ilişkin pazarlama faaliyetlerinde ve reklamlarda, söz konusu bankacılık hizmetinin mutlak olarak güvenli olduğu veya internet bankacılığı hizmetlerinde hiçbir güvenlik riskinin bulunmadığı izlenimini ve bilgisini verecek ifadelerden kaçınmalıdır (m. 30/8).

Taslağın 31.maddesi ise, internet bankacılığı hizmetinin sürekliliğine ilişkin bankanın yükümlülüklerini düzenlemektedir. Bu hükme göre banka, internet bankacılığı hizmetinin sürekliliğini sağlamak ve bu hizmetin kesintiye uğramasında doğabilecek hukuki sorumlulukları en aza indirmek için gerekli tedbirleri almalıdır. Bu amaçla banka, alternatif servis kanallarını tesis etmelidir. Ayrıca banka, mücbir sebepler dışında müşterilerine önceden duyurmaksızın internet bankacılığı hizmetlerinde kesinti yapmamalıdır.

### **C. Müşterinin Yükümlülük ve Sorumlulukları**

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesinden bankanın yanında, müşterinin de bazı yükümlülükleri ve bunun sonucu olarak sorumlulukları doğmaktadır. Buna göre, müşteri öncelikle kullanıcı adının ve şifresinin üçüncü kişilerin eline geçmemesi için gerekli tedbirleri almalıdır<sup>221</sup>. Banka, müşteri ile yaptığı internet bankacılığı hizmet sözleşmesinde, kendilerine verilen şifreleri iyi muhafaza etmeleri ve bu şifreleri başka kişilere vermemeleri konusunda uyarılmaktadır. Böylece banka, internet bankacılığı hizmetinden yararlanan müşterilerine bir özen yükümlülüğü getirmektedir. Bu uyarıları dikkate almayan ve bu konuda gerekli özeni göstermeyen müşteri, meydana gelen zarara katlanmalıdır.

---

<sup>221</sup> Bankaların müşteriye imzalattıkları İnternet Bankacılığı sözleşmesinde, müşterinin bu yükümlülüğü şu şekilde yer almaktadır: “Müşteri, bu sözleşme çerçevesinde bankaca verilecek hizmetlerden yararlanma hakkının münhasıran kendisine ait olduğunu, şifrenin/şifrelerin gizli kalması için gerekli dikkat ve özeni göstereceğini, bu şifreyi/şifreleri, herhangi bir üçüncü şahsa açıklamayacağını ve bu şifrenin herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımına izin vermeyeceğini, şifrenin/şifrelerin herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımının sonuçlarından tamamıyla kendisinin sorumlu olduğunu beyan ve kabul eder.” Bkz. [http://www.garanti.com.tr/hakli\\_musteri\\_hatti/sss/n01/n0103.html](http://www.garanti.com.tr/hakli_musteri_hatti/sss/n01/n0103.html), 20.01.2007, Yılmaz, s. 162.

Müşteriler, kullanıcı adı ve şifresini işlem yaptığı bilgisayara kaydetmemeli, yazılı olarak bir yerde tutmamalıdır. Aksi halde kullanıcı adının ve şifrenin kötü niyetli üçüncü kişinin eline geçmesi sonucu ortaya çıkan zarardan kendisi sorumlu olur. Gerçekten de bu tür sözleşmelerde risk kimin çevresinde meydana gelirse, sonucuna o kişi katlanır. Bunun sonucu olarak müşterinin dikkatsiz davranışı sonucu, üçüncü kişinin müşterinin internet hesabına müdahalesinden banka sorumlu tutulamaz. Bu konuda Yargıtay<sup>222</sup> vermiş olduğu bir kararda, “... dava konusu havale işlemlerinin davacının İnternet Bankacılık işlemlerini gerçekleştirmekle kullandığı şifrenin kullanılması suretiyle gerçekleştirildiği, şifreyle gerçekleştirilen havale işlemlerinde aksine bir kayıt konulmadığından, dava konusu havale işlemlerinde bankanın ayrıca davacıdan teyit almasının gerekmediği, havale işleminde davalı bankanın herhangi bir kusuru bulunmadığı, davacının şifresini iyi koruyamadığı nedeniyle kusurlu olduğu...” sonucuna varmıştır. Yargıtay<sup>223</sup>’ın yine vermiş olduğu bir kararda. “...Dava banka nezdinde açılmış olan hesapta bulunan paranın davacının bilgisi ve izni dışında internet yolu ile yapılan işlemler sonucu çekilmesi suretiyle uğranılan zararın tazmini istemine ilişkindir. Bankalar kendilerine yatırılan paraları mudilere istendiğinde veya belli bir vadede aynı veya misli olarak iade etmekle yükümlüdür. (4491 S.Y. ile değişik 4389 S. Bankalar Kanunu 10/4 ve 5411 S. Bankacılık Kanunu' nun 61. maddesi). Bu tanımlamaya göre, mevduat ödünç ile usulsüz tevdi sözleşmelerinin niteliklerini taşıyan kendine özgü bir sözleşmedir. BK'nin 306 ve 307. maddeler uyarınca ödünç alan, akdin sonunda ödünç verilen parayı eğer kararlaştırılmışsa faizi ile iadeye mecburdur. Aynı Yasa'nın 472/1. maddesi uyarınca açıklamaya gerek kalmadan saklayan bu parayı kendi yararına kullanabilir. bu açıdan değerlendirildiğinde, usulsüz işlemle çekilen paralar aslında doğrudan doğruya bankanın zararı niteliğinde olup, mevduat sahibinin bankaya karşı alacağı aynen devam etmektedir. Usulsüz işlemlerin gerçekleştirilmesinde ispatlandığı takdirde mevduat sahibinin müterafik kusurundan söz edilebilir ve banka bu kusur oranı üzerinden hesap sahibinin alacağından mahsup talebinde bulunabilir. Somut olayda mahkemece, şifrenin davacı tarafından

<sup>222</sup> Y.19.HD.E.: 2004/10991, K: 2005/6080, T. 31.05.2005, <http://www.kazanci.com.tr>, 10.10.2015. Benzer kararlar için bkz. Y.11.HD. E: 2004/5101, K: 2005/1751, T. 28.02.2005, <http://www.kazanci.com.tr>, 10.10.2015; Y. 11.HD. E.: 2003/8280, K.: 2003/7705, T. 12.09.2003, <http://www.kazanci.com.tr>, 10.10.2015.

<sup>223</sup>Y. 11. HD., 2009/1065 E., 2010/6921 K., T. 15.06.2010, <http://www.turkhukuk sitesi.com/showthread.php?t=17400>, 10.10.2015.

*korunamaması nedeniyle davacıya 2/3 oranında kusur verilmiştir. Oysa davacıya ait para, davalı bankaya karşı gerçekleştirilen sahtecilik işlemi ile hesaplardan çekilerek başka hesaplara havale edilmiş olup, bu durum davalı bankayı aldığı mevduatı iade etme yükümlülüğünden kurtarmayacağı gibi, ispat yükü kendisinde olan davalı banka, davacıya vermiş olduğu şifre ve parolanın davacının kusuru ile ele geçirildiğini de kanıtlayamamıştır. Bu itibarla, somut olayda davacıya atfedilecek herhangi bir kusurun ispat edilmesi nedeniyle tüm kusurun davalı bankada olduğunun kabulü gerekirken, yazılı gerekçe ile tarafların birlikte kusurlu olduğunun kabul edilmesi doğru görülmemiş, kararın bu nedenle bozulması gerekmektedir.”* diyerek müşterinin kusurunun ispatı halinde sorumlu olacağını belirtmiştir.

Müşteri, kullanıcı adı ve şifrelerini üçüncü kişilere vermese bile yaptığı ihmal neticesinde onların bu bilgilere ulaşmasına sebep olabilir. İnternet bankacılığında müşteri, bankacılık işlemlerini internete erişim sağlayabildiği her yerden gerçekleştirilebilir. Gerçekten de müşteri, evinden, işyerinden, internet cafeden, kamu kurumundaki bilgisayarından ve benzeri yerlerden bankanın web sitesine bağlanarak işlemlerini yapabilir. Hal böyle olunca, müşteri, işlem yaptığı sayfayı kapatmadan bilgisayarın başından kalkabilir. Böyle durumlarda, kötüniyetli üçüncü kişiler, kullanıcı adı ve şifre girildiği için müşterinin banka hesabı üzerinde tasarrufla bulunabilirler. Üçüncü kişilerin yaptığı bu işlemler, bizzat müşteri tarafından yapılmış sayılır<sup>224</sup> ve meydana gelen zarardan müşteri sorumlu olur<sup>225</sup>. Gerçi bankalar, müşterilerin söz konusu ihmallerini önlemek için bazı tedbirler almaktadır. Bu tedbirlerin başında, bankanın belirli bir süre işlem yapılmadığında müşterinin açtığı sayfanın kapatılması ve yeniden kullanıcı adı ve şifrenin istenmesi gelmektedir.

---

<sup>224</sup> Yargıtay, 31.05.2005 tarihli bir kararında, “Mahkemece, toplanan delillere ve bilirkişi raporuna göre dava konusu havale işlemlerinin davacının internet bankacılık işlemlerini gerçekleştirmekte kullandığı şifrenin kullanılması suretiyle gerçekleştirildiği, şifreyle gerçekleştirilen havale işlemlerinde aksine bir kayıt konulmadığından, dava konusu havale işlemlerinde bankanın ayrıca davacıdan teyit almasının gerekmediği, havale işleminde davalı bankanın herhangi bir kusuru bulunmadığı, davacının şifresini iyi koruyamaması nedeniyle kusurlu olduğu gerekçeleriyle davanın reddine karar verilmiş, hüküm davacı vekilince temyiz edilmiştir. Dosyadaki yazılara kararın dayandığı delillerle gerektirici sebeplere, delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre, davacı vekilinin yerinde görülmeyen bütün temyiz itirazlarının reddiyle usul ve kanuna uygun bulunan hükmün (ONANMASINA) karar verilmiştir.” Y. 19. HD. E. 2004/10991, K. 2005/6080, T. 31.05.2005, [www.dialognette.com](http://www.dialognette.com), 10.10.2015.

<sup>225</sup> Köhler, s. 137; Yılmaz, s. 164.

Müşteri kendi bilgisayarının güvenliğinden tek başına sorumludur. Müşteri, bu konuda üzerine düşen tüm özen yükümlülüğünü yerine getirmelidir. Örneğin anti-virüs programı kullanmalı, söz konusu programı sürekli güncellemeli, kullanmakta olduğu işletim sisteminin ve tarayıcı programının üretici firma tarafından yayınlanan güvenlik güncelleştirmeleri ve yamalarını mutlaka sistemine eklemelidir.

Müşteri, internet bankacılığında kullandığı kullanıcı adı ve şifrenin kötüniyetli kişilerin eline geçtiğini fark ettiğinde derhal bu durumdan bankayı haberdar etmelidir. Aksi halde üçüncü kişiler müşteri yerine internet bankacılığı işlemlerini yapabilirler. Bu durumda doğacak zararlara müşteri bizzat katlanmak zorunda kalır.

Müşteri, kullanıcı adı ve şifresinin üçüncü kişiler tarafından elde edildiğini bankaya bildirmesine rağmen banka gerekli tedbirleri almayı ihmal edebilir. Bu durumda, bildirim anından sonraki zamanda da üçüncü kişinin yaptığı işlemlerden dolayı bankanın sorumluluğuna gidilmelidir<sup>226</sup>. Ancak söz konusu halde, kullanıcı adı ve şifresini özenli bir şekilde saklamadığı için, zararın doğmasına sebep olan müşterinin, ortak kusurlu<sup>227</sup> sayılması ve bankanın ödemesi gereken tazminatta indirimine gidilmesi söz konusu olabilir mi? TBK m. 63/II'e göre, zarar görenin ortak kusuru, zararın doğmasına veya artmasına sebep olursa, kusur oranına göre tazminattan indirim yapılır<sup>228</sup>. Kanımızca, söz konusu olayda zarar, müşterinin kusurundan çok, bankanın ağır ihmali sonucu doğmuştur. Çünkü müşteri, kullanıcı adı ve şifresinin üçüncü kişilerin eline geçtiğini bankaya derhal bildirmesine rağmen, banka, üçüncü kişilerin işlemlerini kısıtlama yönünde herhangi bir eylemde bulunmamıştır. Hal böyle olunca, müşterinin ortak kusuru sebebiyle tazminattan indirim yoluna gidilemez, zararın tamamına banka katlanır.

---

<sup>226</sup> “Bildirim anından sonraki işlemlerin sorumluluğu ağır kusurlu olarak zararın doğmasına neden olan bankaya ait olacaktır. Bu ihtimalde, şifre bilgilerini özenli bir şekilde saklamadığı için mevduat sahibinin müterafık kusurlu sayılması ve bankanın ödemesi gereken tazminattan kusur oranında indirim yapılması söz konusu olamaz.” Çeker, s. 7.

<sup>227</sup> Ortak kusur, makul bir kimsenin kendinden beklenen davranışta bulunmayarak zararın meydana gelmesinde veya artmasında etkili olmasına denir. Bu konuda geniş bilgi için bkz. Eren, s. 732 vd.; OĞUZMAN/ÖZ, s. 579 vd; Tekinay v.d., s. 594 vd.; Kılıçoğlu, s. 314 vs.; Yılmaz, s. 164-165.

<sup>228</sup> Eren, s. 73-732; Oğuzman/Öz, s. 580; Tekinay v.d., s. 594; Kılıçoğlu, s. 314; Yılmaz, s. 165.



## SONUÇ

Çalışma konumuzu, “İnternet Bankacılığının Banka ve Müşteri Açısından Yükümlülük ve Sorumlulukların Hukuki Açidan Değerlendirilmesi” oluşturmaktadır. İnternet, hayatımıza hızla girmeye ve tüm kurumlar interneti kullanmaya başladığından beri, artık daha fazla korunma ihtiyacı hasıl olmuştur. Bankalar da müşterilerine internet bankacılığı hizmetini sunmak zorunda kalarak, interneti zorunlu olarak kullanmaya başlamışlardır.

Rekabetin yoğun yaşandığı bankacılık sektöründe ayakta kalmak isteyen bankalar, bilgi teknolojilerini, internet bankacılığı uygulamalarında kullanarak çağa hızlı ayak uydurmaya çalışmaktadır. İnternet bankacılığı hizmetleri arttıkça, müşterilerle bankalar arasında çıkan hukuki sorunlar da artmaktadır.

Çalışma konumuz olan internet bankacılığını, Türk Hukuku'nda doğrudan doğruya düzenleyen bir hüküm bulunmamaktadır. Ancak, 14.09.2007 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanan, "Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelere İlişkin Tebliğ" ile internet bankacılığı hizmeti veren bankalara bazı yükümlülükler getirilmeye çalışılmıştır.

İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmak isteyen müşteri, banka ile "İnternet Bankacılığı Hizmet Sözleşmesi" yapmaktadır. İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, bankanın, bankacılık işlemlerinin sürekli olarak internet üzerinden yapılabilmesini taahhüt ettiği ve müşterinin de söz konusu işlemler karşılığında öngörülen ücret veya komisyonları ödemeyi üstlendiği bir sözleşmedir. Bu tanımdan hareketle, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinin unsurları; bankanın bankacılık işlemlerinin sürekli olarak internet üzerinden yapılabilmesini taahhüt etmesi, müşterinin, bankacılık işlemleri için öngörülen ücret veya komisyonu ödemeyi üstlenmesi ve tarafların anlaşması şeklinde sıralanabilir. Bu sözleşme de her borçlar hukuku sözleşmesi gibi taraflara birtakım yükümlülükler ve sorumluluklar yüklemektedir.

Pek çok kişi internet bankacılığı kullanmaktan çekinmektedir. Zira, bir dolandırıcının parasını çalmasından ya da yanlış işlem yapmaktan kaygılanır. Aslında bu konuda bankalar ciddi bir yol kat etmiştir. Bankalarca, işlem güvenliği açısından sık şifre değiştirmekten, her işlem için cep telefonuna gönderilen mesajlara kadar pek çok güvenlik uygulaması kullanılmaktadır. Tüm bu uygulamalar da müşterilerin hesaplarını güvence altına almak için yapılmaktadır.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesiyle müşteriye, kullanıcı adı ve şifre verilmektedir. Böylece müşteri, bankanın şubesine gitmeden internete erişim sağlayabildiği her yerden bankanın web sitesine bağlanıp, bankacılık işlemlerini yapabilmektedir.

İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, sadece müşterinin bankacılık internet üzerinden yapabilmesi imkânı vermekte olup, ileride yapacağı bankacılık işlemlerine ilişkin herhangi bir şartı içermemektedir. Bu haliyle söz konusu sözleşme çerçeve sözleşme niteliğinde değildir. İnternet bankacılığı hizmet sözleşmesi, finansal hizmetlerin internet üzerinden sunulmasına ilişkin bir sözleşme olup, teknik anlamda bir hizmet sözleşmesi değildir. Söz konusu sözleşmede, genel anlamda, bir iş görme niteliğinde hizmet edimi söz konusudur. Nitekim, TKHK m. 3/d hükmüne göre de hizmet, *“bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti”* ifade etmektedir.

Avrupa Birliği’ne uyum çalışmaları doğrultusunda Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yeniden gözden geçirilmiş ve 4822 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” 06.03.2003 tarihinde kabul edilmiştir. Yapılan değişiklik ile “mesafeli sözleşmeler” başlığını taşıyan 9/A maddesi getirilmiştir. Bu hükme göre, mesafeli sözleşmeler; *“yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.”* Bu hüküm doğrultusunda, müşterilerin bankalarla yaptıkları internet bankacılığı hizmet sözleşmesi bir mesafeli sözleşmedir.

Banka ve müşterinin, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinden doğan bazı yükümlülük ve sorumlulukları vardır. Bankanın, internet bankacılığı hizmet sözleşmesinden kaynaklanan yükümlülükleri; bilgi verme ve aydınlatma, internet bankacılığı hizmetinin gereği gibi yürütülebilmesi için tedbirleri alma ve sistem hatalarını giderme şeklindedir. Banka söz konusu yükümlülüklerini yerine getirmediği takdirde TBK m. 114 vd. hükümlerine göre müşterinin uğradığı zararı karşılamak zorundadır. Buna karşılık müşterinin yükümlülükleri, kullanıcı adını ve şifresinin üçüncü kişilerin eline geçmemesi için gerekli tedbirleri almak, bilgisayarının güvenliğini sağlamak ve kullanıcı adı ve şifresinin kötüniyetli kişilerin eline geçtiğini fark ettiğinde derhal bu durumdan bankayı haberdar etmektir. Aksi takdirde, doğacak zararlara müşteri bizzat katlanır.

Uygulamada bankaların internet bankacılığı hizmet sözleşmeleri incelendiğinde, bankaların sorumluluğunu ortadan kaldıran çeşitli kayıtların bulunduğu görülmektedir. Bankaların tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu söz konusu sorumsuzluk kayıtlarının geçerli olup olmadığını TBK m. 114 vd. hükümleri çerçevesinde değerlendirmek gerekir. TBK m. 114 hükmüne göre, kural olarak borçlu her türlü kusurundan dolayı sorumludur.

Sorumsuzluk sözleşmesi TBK m. 115’de düzenlenmiştir. Bu hükme göre, borçlunun kast veya ağır ihmalinden doğacak sorumluluğunu kaldıran şartla hükümsüzdür. Buna karşılık, borçlunun hafif ihmaliyle verecek zararlardan doğacak sorumluluğunu kaldıran şartlar geçerlidir. Kanun koyucu, borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmamasına dair sözleşmeler için iki sınırlama koymuştur. Bu iki halde hâkim, borçlunun hafif kusurdan sorumluluğunu kaldıran sözleşmeyi hükümsüz sayabilir (TBK m. 115/II). Buna göre, sorumsuzluk şartı kararlaştırılırken, alacaklının borçlunun hizmetinde olması veya borçlunun imtiyaz suretiyle verilen bir sanatı icra etmesi hallerinde hâkim, borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmayacağına dair sözleşmeyi hükümsüz sayabilir. TBK m. 116/III’e göre ise, yardımcı kişilerin vermiş oldukları zararlardan borçlunun sorumluluğunu kaldıran sorumsuzluk şartlarının, alacaklının borçlunun hizmetinde olması veya borçlunun imtiyaz suretiyle verilen bir sanatı icra etmesi hallerinde, sadece hafif kusurdan doğan zararlar için geçerli olacağı belirtilmektedir. TBK m. 115/II ve 116/III hükümleri bankalar açısından da uygulama alanı bulmaktadır. Çünkü bankalar, imtiyaz suretiyle yetki verilmiş bir faaliyeti icra eden kuruluşlardır. Hal böyle olunca, bankaların hafif kusurundan dolayı ortaya çıkan sorumluluğu ortadan kaldıran sözleşme hükümlerini, hâkim batıl sayabilir.

Müşteri, internet bankacılığı hizmet sözleşmesiyle elde ettiği kullanıcı adı ve şifresiyle, bankanın internet şubesinden para çekme dışındaki hemen hemen tüm bankacılık işlemlerini yapabilmektedir. Bu işlem türlerine, hesap işlemleri, para aktarma işlemleri, yatırım işlemleri, döviz işlemleri, kredi kartı işlemleri, ödeme işlemleri ve bilgi hizmetleri örnek olarak verilebilir. Uygulamada en çok başvuru alan işlem türü ise, para aktarma işlemlerinden havale işlemidir. Bankaların internet şubesinden yapılan havalede birçok sorun ortaya çıkmaktadır. Söz konusu sorunlar, bankadan, müşteriden ve internet sisteminden kaynaklanabilir. Bankadan



kaynaklanan sorunlara, bankanın web sitesinin çalışmaması, yavaş çalışması, havalenin yanlış kişi veya hesaba gönderilmesi, banka sistemlerine virüs girmesi örnek olarak gösterilebilir. Söz konusu sorunlar dolayısıyla banka müşteriyle yaptığı internet bankacılığı hizmet sözleşmesi uyarınca TBK m. 112 vd. hükümleri uyarınca sorumludur. Müşteriden kaynaklanan sorunlar ise yanlış hesaba veya kişiye havale gönderilmesi, müşterinin bilgisayarındaki sorun dolayısıyla havalenin yapılamaması veya geç yapılması ve müşterinin yeterli bilgisayar donanımına sahip olmamasıdır. Söz konusu sorunlar sebebiyle de bankanın herhangi bir sorumluluğu olmayıp, ortaya çıkan zarara müşteri bizzat katlanmak zorundadır. İnternet sisteminden kaynaklanan sorun ise, müşterinin internete bağlanamamasıdır. Bu durumda, internet servis sağlayıcının sorumluluğu söz konusudur. Bazı durumlarda internet servis sağlama hizmetini banka vermektedir. Söz konusu halde, müşterinin internete bağlanamamasından banka sorumlu olmaktadır. Burada bankanın sorumluluğu, internet servis sağlama sözleşmesinden kaynaklanmaktadır.

Çalışmamızın son bölümünde asıl ulaşılmak istenen amaç olan internet bankacılığının, taraflara yani müşterilere ve bankalara getirdiği yükümlülük ve sorumluluklar ile bu yükümlülük ve sorumlulukların ihmali halinde karşılaşılan problemlerden bahsedilmektedir. Müşteri ve banka, kusurları nedeniyle sorumlu oldukları gibi, bankalar için ayrıca bir sorumluluk hali getirilmiş olup, o da hafif kusurlarından dahi sorumlu olmaları yönündedir. Bu sorumlulukların neler olduğu Yargıtay kararları çerçevesinde incelenmiş, Yargıtay kararlarının bu konuya istikrarlı bir bakış açısı olduğu da gözlemlenmiştir.

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

Akman, Galip Sermet, *Sorumsuzluk Anlaşması*, İstanbul, Sulhi Garan Matbaası, 1976.

Akyol, Şener, *Banka Sözleşmeleri*, İstanbul, Afa Matbaacılık, 2001 (Akyol, Banka), *Dürüstlük Kuralı ve Hakkın Kötüye Kullanılması Yasağı*, 2.Bası, İstanbul, 2007 (Akyol, Dürüstlük Kuralı).

Altan, Mikail, *Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık*, İstanbul, Beta Yayınları, 2001.

Altop, Atilla, *Türk, İsviçre ve Alman Hukuklarında Bankaların Verdikleri Banka Bilgilerinden Dolayı Hukuki Sorumlulukları*, İstanbul, 1996.

Aral, Fahrettin, *Türk Borçlar Hukukuna Göre Kötü İfa*, (Yayımlanmamış Doçentlik Tezi) Ankara, 1985 (Aral, Kötü İfa). *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, 7.Baskı, Ankara, 2008 (Aral, Borçlar).

Aslan, İ.Yılmaz, *En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku*, Bursa, 2004.

Aşçıoğlu, Çetin, *Kusurun Belirlenmesi ve Derecelendirilmesi, Türk Ticaret Hukuku Ve Yargıtay Kararları: Semp. V*, Ankara, 1988.

Atalay, Oğuz, *Elektronik Belgelerin Delil Değeri, Bilişim Hukuku*, Der. Mete Tevetoğlu, İstanbul, 2006.

Atamer, Yeşim, *Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi*, 2.Bası, İstanbul, 2001. *İnternet Bankacılığının Üçüncü Kişiler Tarafından Hukuka Aykırı Kullanımı Nedeniyle Doğan Zararı Kim Taşır?*, *Banka Hukuku ve Yargıtay Kararları Sempozyumu*, Ankara, 2007, (Atamer, İnternet Bankacılığı).

Bağcı, Ömer, *Karşılaştırmalı Hukuk Bakımından ISS Sorumlulukları, Bilişim Hukuku*, Der. Mete Tevetoğlu, İstanbul, 2006.

Başalp, Nilgün, *Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması*, Ankara, 2004.

Başpınar, Veysel, *Borç Sözleşmelerinin Kısmi Butlanı*, Ankara, 1998 (Başpınar, Butlan). *Vekilin Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu*, 2.Baskı, Ankara, 2004 (Başpınar, Özen Borcu).

Battal, Ahmet, *Güven Kurumu Nitelendirmesi Işığında Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, Ankara, 2001 (Battal, Bankaların Hukuki Sorumluluğu).

Bilge, Necip, *Borçlar Hukuku, Özel Borç Münasebetleri*, 3.Bası, Ankara, 1971.

Çeker, Mustafa, *Hukuki Yönüyle Banka Mevduatı*, Adana 2004. *İnternet Bankacılığı İşlemlerinde Usulsüzlüklerden Bankaların Sorumluluğu* (Yargıtay 11. Hukuk Dairesi'nin Bir Kararı Münasebetiyle), Prof. Dr. Hüseyin Ülgen'e Armağan Cilt I, 2007.

Doğanay, İsmail, *Bankalardaki Mevduat Hesabından Kısmen Para Çekilirken veya Hesap Kapatılırken, Bankaların Göstermek Yükümlülüğünde Oldukları Özen Borcu*, BATİDER, C. XVII, s.4.

Eren, Fikret, *Borçlar Hukuku Genel Hükümleri*, Gözden Geçirilmiş 11.Bası, İstanbul, 2009.

Erten, Ali, *Türk Sorumluluk Hukukunda Sorumsuzluk Şartları*, Ankara, 1977.

Feyzioğlu, Feyzi, *Borçlar Hukuku, 2.Kısım, Akdin Muhtelif Nev'ileri*, C.I, 4.Bası, İstanbul, 1980.

Göksu, Mustafa, *6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu Çerçevesinde Senetle İspat Kuralları ve Bunların İstisnaları*, Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Ankara, 2011.

Göle, Celal, *Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması*, Ankara, 1983.

Gülşeni, Ahmet Çağlar, *Internet Banking*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul, 2002.

Güran, S. / Akünal, T. / Bayraktar, K. / Yurtcan, E. / Kendigelen, A. / Beller, Ö. / Sözer, B., *İnternet ve Hukuk Temel Metni*, İstanbul 2000.

Gürsoy, Tahir, *Bankacılar İçin Medeni Hukuk ve Borçlar Hukuku Bilgisi*, Ankara, 1959.

Hatemi, Hüseyin / Serozan, Rona / Arpacı, Abdulkadir, *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*, İstanbul, 1992.

Havutçu, Ayşe, *Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması*, İzmir, 2003.

İmregün, Oğuz, *Mevduatı Koruma Bakımından Bankalara Devlet Müdahalesi*, İstanbul, 1957.

Kalakota, Ravi, *Electronic Commerce: A Manager's Guide*, United States of America 1996.

Kaplan, İbrahim, *Bankaların Hukuki Sorumluluğu*, Tandoğan Armağanı, Ankara, 1990 (Kaplan, Hukuki Sorumluluk). *Uygulamada Banka Teminat Mektuplarından Doğan İhtilaf ve Çözüm Yolları*, Mali Hukuk, Y. 1991, Temmuz Ağustos, (Kaplan, Teminat Mektubu). *Banka İdare Meclisi Üyelerinin Hukuki Sorumluluğu, Ticaret Hukuku Ve Yargıtay Kararları: Semp. XI*, Ankara, 1994 (Kaplan, Sorumluluk). *Banka Sözleşmeleri Hukuku*, C.I, Ankara, 1996 (Kaplan, Banka).

Karahasan, Mustafa Reşit, *Borçlar Hukuku*, Özel Borç İlişkileri, C.II, İstanbul, 2002.

Karayalçın, Yaşar, *Ticaret Hukuku III, Ticari Senetler*, 4.Baskı, Ankara 1970 (Karayalçın, Senetler). *Özel Hukukta Meseleler ve Görüşler*, C. V, Ankara, 1997 (Karayalçın, Meseleler).

Kendigelen, Abuzer, *Prof. Dr. Hayri Domaniç'e 80. Yaş Günü Armağanı, C. II, Özel Hukukun Diğer Dalları ve Kamu Hukuku*, İstanbul, 2001. *Prof. Dr. Ömer Teoman'a 55. Yaş Günü Armağanı, C. II*, İstanbul, 2002.

Kılıç, Yasemin / Fellahoğlu, Niyazi, *İnternet Bilgisayar Ağı ve Sunduğu Hizmetler*, İzmir, 1999.

Kılıçoğlu, Ahmet M., *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Genişletilmiş 11.Bası, Ankara, 2009.

Kocaman, Arif, *Türk Borçlar Hukukunda Havale*, Ankara, 2001.

Koç, Nevzat, *İsviçre-Türk Hukukunda Alacaklının Temerrüdü*, Ankara, 1992 (Koç, Temerrüt). *İsviçre-Türk Hukukunda Bankaya Tevdi Sözleşmesi*, Prof. Dr. Ş. Postacıoğlu Armağanı, İzmir 1997, (Koç, Tevdi Sözleşmesi).

Konuralp, Haluk, *Banka Tasarruf Mevduatının Hukuki Niteliği*, ABD, Y. 1980, (Konuralp, Banka Mevduatı). *Medeni Usul Hukukunda İspat Kurallarının Zorlanan Sınırları*, Ankara, 1999 (Konuralp, İspat).

Köhler, Helmut, *Die Problematic automatisierter Rechtsvorgaenge, insbesondere von Willenserklaerungen*, Acp 182 (1982).

Köksal, Ahmet Turan / Oktay, Dilek / Eser, Sarp, *Kim Korkar Bilgisayardan?*, İstanbul, 1999.

Küney, Hikmet, *Banka Tekniği*, 6.Bası, Ankara, 1989.

Olgaç, Senai, *Türk Borçlar Kanunu, Akdin Muhtelif Nevileri*, İstanbul, 1970.

Orer, Gürsel, *Elektronik İmza ve Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısının Hukuki ve Cezai Sorumluluğu*, Ankara, 2011.

Özsunay, Ergun, *Bankacılık Yönünden Medeni Hukuk Kuralları*, İstanbul, 1978 (Özsunay, Bankacılık). *AB'ne Üye Bazı Devletlerde ve Türkiye'de Elektronik Ticaretin Hukuksal Sorunları: "Elektronik Sözleşmeler" Semineri*, İstanbul, 2001,(Özsunay, Elektronik Sözleşme).

Öztek, Selçuk / Yıldırım, M.Kamil / Yıldırım, Nevhis Deren, *Prof. Dr. Ergun Önen'e Armağan*, İstanbul, 2003.

Reisoğlu, Safa, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 16.Bası, İstanbul, 2004.

Reisoğlu, Seza, *Bankacılık Kanunu Şerhi*, C. I, Ankara, 2007.

Sağiroğlu, Doç. Dr. Şeref / Alkan, Mustafa , *Elektronik İmza ve Uygulamaları*, İstanbul, 2007. *Her Yönüyle Elektronik İmza*, Ankara, 2005.

Saka, Tamer, *Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi*, İstanbul, 2001.

Sevi, Nüket Evrim, *İnternet Servis Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu*, BATİDER, 2004, C. XXII.

Sınar, Hasan, *İnternet ve Ceza Hukuku*, İstanbul, 2001.

Sırabaşı, Volkan, *İnternet ve Radyo-Televizyon Aracılığıyla Kişilik Haklarına Tecavüz*, Ankara, 2003.

Sirmen, A.Lale, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Ders Notları*, Ankara, 1996.

Tandoğan, Haluk, *Türk Hukukunda Bankacının Hukuki Sorumluluğu, Mukayeseli Banka Hukuku İhtisas Dönemi*, C. III, Ankara, 1974.

Tesal, Reşat D., *Banka Hukuku Bilgisi*, Ankara, 1975.

Topaloğlu, Mustafa, *Bilgisayar Programları Üzerindeki Haklar ve Bu Hakların Korunması*, İstanbul, 1997 (Topaloğlu, Bilgisayar). *Elektronik Ticaret Hukuku*, Adana, 2001 (Topaloğlu, Elektronik Ticaret).

Topbaş, Osman Gürsel, *İnternet Üzerinden Ticaretin Finansal Piyasalar Etkisi ve Türkiye Uygulamasına İlişkin Bir İnceleme*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2001.

Tunçomağ, Kemal, *Borçlar Hukuku Dersleri, Özel Borç İlişkileri*, 3. Bası, İstanbul, 1977.

Türk, Ahmet, *Hukuki Yönden Banka Havalesi*, Ankara, 2007.

Üysen, Pınar, *Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanmasında İnternetin Kullanılması ve Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığının Kullanımı Üzerine Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksel Lisans Tezi), Eskişehir, 2003.

Vural, Güven, *Türk Banka Hukuku*, Ankara, 1991.

Yalman, Süleyman, *Türk-İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk*, Ankara, 2006.

Yavuz, Cevdet, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, Yenilenmiş 3.Baskı, İstanbul, 2004.

Yılmaz, Süleyman, *Hukuki Açıdan İnternet Bankacılığı*, Yetkin Yayıncılık, Ankara, 2010.

Yüksel, A. S. / Yüksel, A. / Yüksel, Ü., *Bankacılık Hukuku ve İşletmesi*, İstanbul, 2004.

Zevkliler, Aydın, *Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri*, 7.Baskı, Ankara, 2002.

## MAKALELER

Ahi, M.Gökhan, *Türk Hukuku'nda Yeni Bir Boyut: Elektronik İmza Kanunu*, BKD Yayınları.

Ankara Barosu Uluslararası Hukuk Kurultayı, Ankara 2008, C. II, 1.Basım. Ankara 2008, C. III, Haber Siteleri, Elektronik İmza.

Belgin, Derya, *Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Değeri (HUMK. M.295/A)*, Hukuk Gündemi Dergisi, Yaz 2009, Sayı-11.

Berber, Leyla Keser, *“İmzalıyorum O halde Varım” Dijital İmza, Dijital İmza Hakkındaki Yasal Düzenlemeler, Dijital İmzalı Elektronik Belgelerin Hukuki Değeri*, TBBD., Y: 2000/2, (Berber, İmza). *İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza*, Ankara, 2002 (Berber, İnternet). *Adli Bilişim*, Ankara, 2004 (Berber, Adli).

Bilgen, Mahmut, *İnternet Bankacılığında Kaynaklanan Zararlarda Bankaların Sorumlulukları*, Bankacılar Dergisi, 2009, Sayı-71.

Coşgun, Özlem Karaman, *Bankaların, Telekomünikasyon Şirketlerinin ve Mevduat Sahiplerinin İnternet Bankacılığında Doğan Sorumlulukları, Hukuk Biliminin Güncel Sorunları III*, Uluslararası Kongre Bildiri Kitabı, C.II, 2007.



Eralp, Özgür, *İnternet Bankacılığı Dolandırıcılığı ile İlgili Hukuk ve Yargısı Kararlar*, Bilişim ve Hukuk Dergisi 2008, Sayı-7. *Elektronik İmza, UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi*, Ankara, 2007. *Özel Dosya: İnternet Bankacılığı*, Bilişim ve Hukuk Dergisi, 2008, Sayı-2.

Erişgin, Nuri, *Birlikte Mirasçıların Mirasbırakanın Banka Hesabı Üzerindeki Tasarruf Yetkisi*, AÜHFD, Y.2003, S.3, C.52.

Erturgut, Dr. Mine, *Medeni Usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi*, Ankara 2004. *Elektronik İmza Kanunu Bakımından E-Belge ve E-İmza*, Bankacılar Dergisi, İstanbul 2004, Sayı-48.

Kaya, Taner, *İnternet Bankacılığı*, Bilişim ve Hukuk Dergisi, 2009, Sayı-9.

Özakman, H. Cumhuriyet, *Havale İlişkinin Borçlar Hukuku Açısından İncelenmesi ve Kıymetli Evrak Hukukundaki Görünüşü*, İÜHFM, C. XLI, Y. 1975.

Özboyacı, Alper, *5070 Sayılı Elektronik İmza Kanununda Yer Alan Cezai Hükümler*, Terazi Hukuk Dergisi, Kasım, 2009.

Özdilek, Ali Osman, *İnternet ve Hukuk*, İstanbul, 2002. *İnternet Bankacılığında Çalınmadan Kim Sorumlu*, Bilişim ve Hukuk Dergisi 2008, Sayı-7.

Öztürk, Av. Mehtap Yıldırım / Ergün, Av. Çağdaş Evrim, *Elektronik İmza Kanunu*, Türkiye Barolar Birliği Dergisi Mayıs-Haziran 2004.

Savaş, Abdurrahman, *İnternet Bankacılığı ve Tarafların Yükümlülükleri*, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2011, C.19, Sayı-2.

Serozan, Rona, *Culpa in Contrahendo, Akdın Müsbet İhlali ve Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme Kurumlarının Ortak Temeli: Edim Yükümlerinden Bağımsız Borç İlişkisi*, MHAD, 1968.

Şenocak, Zarife, *Açık Artırma ile Satım Sözleşmesinin İnternet Üzerinden Kurulması*, AÜHFD., C. 50.

Terazi Hukuk Dergisi, *İnternet Bankacılığında Hukuki Sorumluluk*, Şubat 2010, Sayı-42, 1.Basım.

## İNTERNET KAYNAKLARI

Akgün, Kemal / Işıklı, Hasibe / İnce, Murat / Pekşirin, Hülya, *İnternet Yayıncılığı ve İnternet Servis Sağlayıcılarının Sorumlulukları, Genel Politikalar ve Düzenleme Önerileri*; <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000086yazi.htm>, 05.05.2015.

Demir, Önder, *İnternet Servis Sağlayıcının Cezai Sorumluluğu*, <http://www.tbmpd.org.tr/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=5>  
Erişim Tarihi: 21.09.2014.