

# Dijital Bankacılık Kanallarında Sorumluluk ve İspat



20.01.2022

Moderatör: Kerim Göllü



- Webinar İçeriği Hakkında Bilgiler
- Webinar Katılım Bilgileri
- Soru ve Geri Bildirimlerin İletim Yöntemi

Konuşmacı: Uğur Kara



- ❑ Dijital Bankacılık Kanalları Aracılığıyla Sunulacak Hizmetlerde Bankaların Sorumluluklarının Özen Yükümlülüğü Çerçevesinde Değerlendirilmesi
- ❑ Dijital Bankacılık Kanallarında Bankaların Sorumluluklarının Değerlendirilmesi
- ❑ Müşterilerin Dijital Bankacılık Kanallarında Maruz Kalabilecekleri Dolandırıcılık Yöntemleri
- ❑ Kötüniyetli Üçüncü Kişilerin Dijital Bankacılık Kanallarına Yetkisiz Erişerek Müşteriden Habersiz Yaptığı İşlemlerde Talep Edilebilecek Maddi Değerler ve İspat

## CİRO SÖZLEŞMESİ ve NİTELİĞİ

### VEKALET SÖZLEŞMESİ

Vekilin müvekkilin isteğine uygun sonuca, müvekkilin menfaatine olacak şekilde, nispeten bağımsız şekilde ve sonucun gerçekleşmemesi rizikosunu müvekkile ait olmak üzere iş görmeyi üstlendiği sözleşme olarak tanımlanabilir.

TBK m.502/2 uyarınca vekaletle ilişkin hükümler niteliği uygun düşüğü müddetçe kanunda düzenlenmeyen iş görme sözleşmelerine de uygulanmaktadır.

### CİRO SÖZLEŞMESİ

Ciro sözleşmesi, vekalet sözleşmesi niteliğinde bir iş görme sözleşmesi olup banka sonucu değil, iş görme edimini sadakat ve özenle yerine getirmeyi taahhüt eder.

Ciro sözleşmesi nakit kullanılmadan yapılan ödeme işlemlerini kapsayan çatı bir sözleşme olarak da tanımlanabilmektedir.

## ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜ

### ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN ÖLÇÜSÜ

TBK m.506/3'te vekilin benzer alandaki iş gören basiretli bir vekilin davranışının sorumluluğunun belirlenmesinde esas alınacağı hükme bağlanmıştır. Bu şekilde sorumluluk açısından objektif özenin kriter olarak belirleneceği belirlenmiştir.

### BANKALARIN ÖZEN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN ÖLÇÜSÜ

Bankalar birer güven kurumu olduklarından özen yükümlülüğü ölçüsü belirlenirken diğer tacirlerden daha yüksek bir özen ölçüsü esas alınır. Ayrıca şu sebeplerle bankaların özen yükümlülüğü ağırlaştırılmış takdir edilir:

- Ruhsata dayalı faaliyet yürütülmesi
- Devletin denetimi ve kontrolü altında olunması
- Müşterileri karşısında genel olarak güçlü konumda yer alınması
- Kamu hizmetine yakın bir hizmet yürütmesi

## BANKALARIN SORUMLULUKLARI

- a. **Sistemsal Yeterliliğe Sahip Olma ve Bu Yeterliliğin Devamı İçin Gerekli İyileştirmeleri Yapma** (BSEBY m.36)
- b. **Müşteriyi Bilgilendirme** (BankK. m.76, TMK m.2, BSEBY m.18/5, 36/2, 37)
- c. **Müşterilerin Şikayetlerini İletebileceği Takip Mekanizmasının Oluşturulması** (BSEBY m.37/3)
- d. **Müşterinin Yanlış İşlem Yapması İhtimalini En Aza İndiren Kontrollerin Bulunması** (BSEBY m.37/4)
- e. **Elektronik Bankacılık Hizmetlerini Kapanan Müşterinin Yeni Talebi Olmadan Elektronik Bankacılığına İlişkin Hizmetlerin Açılmaması** (BSEBY m.37/5)
- f. **Elektronik Bankacılık Hizmetlerinde Hiçbir Riskin Bulunmadığı İzlenimi Yaratılmaması** (BSEBY m.37/6)
- g. **Hassas Veri veya Sır Niteliğindeki Verilerin E-Posta ile Gönderilmemesi/Elektronik Bankacılık Kanallarından Gönderilmesi** (BSEBY m.37/8)
- h. **İnternet Bankacılığında Kimlik Doğrulama ve İşlem Güvenliği** (BSEBY m.34, m.38)
- i. **İnkâr Edilemezliğin Sağlanması** (BSEBY m.35)

## HESAP SAHİBİNİN SORUMLULUKLARI

- a. Koruma Yüklölölüęü
- b. Bilgilendirme Yüklölölüęü
- c. Kontrol Yüklölölüęü
- d. Yeterli Donanıma Sahip Olma Yüklölölüęü

## BAZI DOLANDIRICILIK YÖNTEMLERİ ve ÖZELLİKLİ DURUMLAR

YÖNTEM	AÇIKLAMA
PHISHING	<p>Dolandırıcılar tarafından en fazla kullanıldıkları mecralar, sosyal medya internet siteleri ve sahte içerikli e-postalardır.</p> <p>BSEBY m.29/4</p>
SİM KART	<p>Yargıtay'a göre hesap sahipleri husumeti yalnızca bankaya karşı, banka da operatör şirketlerine karşı yöneltmelidir.</p>
DİĞER	<ol style="list-style-type: none"><li>Key Logger</li><li>Screen Logger</li><li>Man In The Middle</li></ol>



## ZARARA BANKANIN KATLANMASI

	AÇIKLAMA
MEVDUATIN TANIMI	<p>BankK.'da mevduat <i>“Yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilen para”</i> olarak tanımlanmaktadır.</p> <p>Mevduat, müşterinin dilediği miktarda parayı bankanın mülkiyetine geçirmeyi ve bankanın aldığı parayı güvenli şekilde saklama ile istenildiğinde iadeyi üstlendiği sözleşme olarak da tanımlanmaktadır.</p>
ZARARA KATLANAN TARAF	<p>Mevduat konusu paranın mülkiyeti bankada bulunduğundan eylem bankaya karşı işlenmektedir. Bu nedenle zarara da banka katlanmalıdır.</p> <p><b>Müşteri kusuru veya müterafik kusur halinde rücu imkanı?</b></p>

## MADDİ TAZMİNAT

	AÇIKLAMA
TİCARİ İŞ	TTK m.3 uyarınca TTK'da düzenlenen konularla bir ticari işletmeyi ilgilendiren bütün iş ve işlemler ticari iş olarak kabul edilmektedir. TTK m.19/2'de ise bir taraf için ticari iş olan sözleşmelerin kanunda aksine hüküm olmadığı takdirde diğeri için de ticari iş sayılmaktadır.
FAİZ	Avans Faiz Oranı
FAİZ BAŞLANGICI	<ol style="list-style-type: none"><li>Olay tarihinden müşterinin talebi anına kadar paranın bulunduğu hesap türüne o bankaca uygulanan mevduat faizi, bu tarihten sonra da ticari temerrüt faizi</li><li>Olay tarihinden müşterinin talebi anına kadar geçen sürede kanuni faiz, paranın talep edildiği tarihten sonra ise temerrüt faizi</li><li>Olay tarihinden itibaren avans faizi <b>(Yerleşik İçtihatlar)</b></li></ol>
GÖREV – YETKİ - ZAMANAŞIMI	Görev: Ticaret Mahkemesi Yetki: Yerleşim yeri (genel müdürlük – şube) ve ifa yeri. Zamanaşımı: On yıl

## MANEVİ TAZMİNAT

	AÇIKLAMA
<b>MANEVİ ZARAR</b>	Kişinin haksız eylemler sonucunda maddi zararı doğabileceği gibi ruhsal olarak hissettiği acı ve sarsıntılar da manevi zarara konu olacaktır. Manevi zarar, kişilik haklarına yapılan saldırı sonucunda kişinin duyduğu acı ve üzüntü olarak tanımlanabilir.
<b>MANEVİ ZARARIN DOĐUP DOĐMADIĐI SORUNU</b>	Bankaların dijital kanallardan müşterilerin hesaplarına yapılan yetkisiz müdahalelerde sözleşmesel sorumluluğunu ihlal ettiği söylenebilir. Ek olarak öngörülen birtakım unsurlar bulunmadığı takdirde manevi zarardan bahsedilemeyeceğinden genel olarak hesaba yetkisiz müdahaleler nedeniyle manevi zarar doğmayacağı yönünde kararlar verilmektedir.

## İSPAT YÜKÜ ve TECRÜBE KURALLARI

	AÇIKLAMA
İSPAT YÜKÜ	Yargıtay, üçüncü kişilerin hesaba yetkisiz müdahalesi durumunda bankaların «müşterilerinin dolandırıldığı» iddialarını ispatlamaları gerektiğini belirtmekte, bu husus ispat edilemediğinde bankaların özen yükümlülüklerini ihlal ettikleri gerekçesi ile sorumlu oldukları sonucuna ulaşmaktadır.
İSPAT ZORLUĞU	Bankalar, müşterilerinin cihazlarında gerçekleşen dolandırıcılık eylemlerini ispat edememektedirler.
FİİLİ KARİNELER	Bilinen vakılardan yola çıkılarak bilinmeyen vakıalar hakkında hayattaki tecrübe kuralları yardımıyla sonuca varılmasıdır. Hakim, yaşamdaki tecrübelerinden yararlanır ve belli olmayan konularda sonuç çıkarır. Hakim tecrübe kurallarından yararlanmalıdır.
İSPAT YÜKÜ DAĞILIMININ NASIL OLABİLECEĞİ	<ol style="list-style-type: none"><li>Bankalar gerekli alt yapıyı kurduğunu ve sorunun sistemlerinden gerçekleşmediğini ispatlar.</li><li>Mevduat sahibi bilgisayarında olağan güvenlik önlemini aldığını ispatlar.</li><li>Banka tecrübe kuralları yardımı ile müşterisinin dolandırıldığını ispatlar. (IP – Tarayıcı Parmak İzi)</li></ol>

KÜNYE	ÖZET
<p>11. HD. E. 2019/4714 K. 2021/2525 T. 17.3.2021</p>	<p>«...davacı ...'ın <b>cep telefonuna uzaktan erişim ile SMS yönlendirmesi yapılarak, bankalar tarafından gönderilen ve içerisinde onay şifresi bulunan dinamik şifre SMS'leri kendi telefonlarına yönlendirdikleri ve para transfer işlemleri yapıldığı</b>, internet bankacılığını müşterilerine özendiren davalı bankaların kendisine emanet edilen mevduatı koruma özel yükümlülüğü gereğince; internet bankacılığı işlemlerinde işlem yapanın gerçek müşteri olup olmadığını belirleme yönünde, gelişen dolandırıcılık yöntemlerine karşı, bunları önleyici gerekli altyapının sağlanarak güvenlik önlemlerini almak zorunda olduklarını, bozmadan sonra temin edilen bilgi ve belgelerin sonucu ve kusur oranını değiştirir nitelikte olmadığı, davacının 44.825,00 TL tutarındaki zararından davalı bankaların davacıya karşı müteselsilen sorumlu oldukları...»</p>
<p>11. HD E. 2016/8340 K. 2018/1913 T. 13.3.2018</p>	<p>«...internet bankacılığında kullanıcı adı ve şifresinin davacının dışında kullanıldığını sistemi kuran <b>bankanın ispatla yükümlü olduğu, davalı bankanın ise bu hususa yönelik herhangi bir delilinin bulunmadığı, bu hususu ispat edemediği</b>, gerekçesi ile davanın kabulüne karar verilmiştir.»</p>
<p>19. HD. E. 2013/5911 K. 2019/9915 T. 29.05.2013</p> <p>Muhalefet Şerhi</p>	<p>«...İspat kurallarına dair tüm bu temel hukuk ilkeleri bir tarafa bırakılarak; bankaların birer güven kurumu olduklarından bahisle adeta 'müşteri daima haklıdır' algısını pekiştirecek tutum ve anlayışın sonucunda; emsal davalar yönünden de bankaların adeta sorumluluktan kurtulmasını imkansız hale getirecek uygulamalara kapı aralanmaktadır.</p> <p>Uygulamanın giderek bu şekilde oturması; <b>şifre yada telefon numarasını muvazaalı bir şekilde başkasına kullandırıp, hesabını boşalttıracak müşterilere karşı bankaları adeta çaresiz bırakacaktır</b>. Bu tür sorunlarla baş edemeyen bankalar, zamanla, ya internet bankacılığı enstrümanını bir yana bırakacak yada işlem yapan müşterinin ayağına kadar ulak göndermek suretiyle kimlik teyidi yapmaya çalışacaklardır ki, bu kez iş internet bankacılığında mizahi bankacılığa evrilecektir.»</p>



#### Vizyon

Mevzuat uyum alanında ulusal ve uluslararası referans merkezi olmak



#### Misyon

Mevzuat uyum çalışmalarının niteliğini ve etkinliğini yükseltecek ürünler, hizmetler ve projeler geliştirerek bu alanda kapsayıcı liderlik yapmak



#### İletişim

Tel: 0 (533) 926 67 64  
E-Mail: info@mevzuatuyum.org  
Adres: Merkez Mah. Nadide Sok. Kent Ap. No:26/7 Şişli/İstanbul

About Us

ANASAYFA

HAKKIMIZDA -

FAALİYETLERİMİZ

ÜYELİK

DUYURULAR

İLETİŞİM

## Mevzuat Uyum Derneği

**Web:** [www.mevzuatuyum.org](http://www.mevzuatuyum.org)

**Mail:** [info@mevzuatuyum.org](mailto:info@mevzuatuyum.org)

**Üyelik:** [uyelik@mevzuatuyum.org](mailto:uyelik@mevzuatuyum.org)

**Facebook:** facebook.com/mevzuatuyum

**Twitter:** twitter.com/mevzuatuyum

**Linkedin:** linkedin.com/company/mevzuatuyum

**Youtube:** <https://www.youtube.com/mevzuatuyumdernegi>