

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2015-4-61 (Muafiyet)
Karar Sayısı : 16-26/440-198
Karar Tarihi : 04.08.2016

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN, Fevzi ÖZKAN, Adem BİRCAN

B. RAPORTÖRLER : Buket ARI, Tuğba YILMAZ, Nesibe AYAN

C. BİLDİRİMDE

BULUNAN : Türkiye Bankalar Birliği
Temsilcisi: Av. Dr. İ. Yılmaz ASLAN
Gazi Umur Paşa Sk. Bimar Plaza 38/8 Balmumcu, Beşiktaş,
İstanbul

- (1) **D. DOSYA KONUSU:** Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB), bankaların bireysel müşterileriyle akdettikleri çerçeve sözleşmeler içerisinde yer alan hizmetlerin ve genel işlem şartlarının standart hale getirilerek yeknesak ve bağlayıcı bir metin şeklinde bütün bankalar tarafından uygulanmasına yönelik Yönetim Kurulu Kararı'na istinaden oluşturulan "TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi"ne menfi tespit verilmesi yahut muafiyet tanınması talebi.
- (2) **E. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 13.11.2015 tarih ve 5327 sayı ile intikal eden bildirim üzerine düzenlenen 14.07.2016 tarih ve 2015-4-61/MM sayılı Muafiyet/Menfi Tespit Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

F. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ: İlgili raporda;

- TBB Yönetim Kurulu tarafından alınan 21.10.2014 tarih ve 2014/93 sayılı karara istinaden hazırlanan "TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"ne ve "Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB) Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"ne, 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 4. maddesi kapsamında yer alan rekabet kısıtlamaları içermesi nedeniyle menfi tespit belgesi verilemeyeceği,
- "TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi" ve "TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi" 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinde yer alan ve Yatay İşbirliği Anlaşmaları Hakkında Kılavuz'da (KILAVUZ) açıklanan muafiyet koşullarını taşımadığından, anılan sözleşmelere bireysel muafiyet tanınamayacağı,
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) 04.04.2016 tarih ve 2278 sayılı yazısındaki talebine istinaden, Kurumuz ile imzalanmış olan İşbirliği ve Bilgi Paylaşımı Protokolünün 4. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi uyarınca, alınacak kararın BDDK'ya bildirilmesinin uygun olacağı ifade edilmiştir.

G. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

G.1. Bildirimin Konusu

- (3) TBB tarafından yapılan başvuruda, bankaların bireysel müşterileriyle akdettikleri çerçeve sözleşmeler içerisinde yer alan ürün ve hizmetlere ilişkin hükümler ile genel işlem şartlarının standart hale getirilerek bütün bankalar tarafından uygulanmasına yönelik olarak alınan 21.10.2014 tarih ve 2014/93 sayılı Yönetim Kurulu kararına istinaden oluşturulan “TBB Tarafından Uygulanması Tavsiye Edilen Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi”ne Rekabet Kurulu tarafından menfi tespit belgesi verilmesi; söz konusu talebin reddi halinde ise 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyet tanınması talep edilmiştir.
- (4) Kurum kayıtlarına 15.01.2016 tarih ve 334 sayı ile intikal eden ek beyanda, Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi'nin (BHS), bankalar üzerinde bağlayıcı olacak şekilde ilan edilmemesi halinde, standart BHS uygulamasından beklenen faydanın sağlanamayacağı endişesiyle anılan sözleşmenin bütün mevduat ve katılım bankaları üzerinde bağlayıcı olacak şekilde “TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi” olarak uygulanmak istendiği bilgisi Kurumumuza iletilmiştir.

G.2. Türkiye Bankalar Birliği Hakkında Bilgi

- (5) TBB, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun (5411 sayılı Kanun) 79. maddesi hükümlerine göre tüm mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının üye olmak zorunda oldukları tüzel kişiliği haiz kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. TBB, serbest piyasa ekonomisi ve tam rekabet ilkeleri çerçevesinde, bankacılık düzenleme ilke ve kuralları doğrultusunda bankaların hak ve menfaatlerini savunmak; bankacılık sisteminin büyümesi, sağlıklı bir şekilde çalışması, bankacılık mesleğinin gelişmesi, bankacılık sektörünün rekabet gücünün artırılması amacıyla çalışmalar yapmak; rekabetçi bir ortamın yaratılması ve haksız rekabetin önlenmesi için gerekli kararları almak/alınmasını sağlamak, uygulamak ve uygulanmasını sağlamak amaçlarını gerçekleştirmek için kurulmuştur.
- (6) TBB'nin Yönetim Kurulu üyelerinin listesi şu şekildedir: Türkiye İş Bankası A.Ş. (İŞ BANKASI) (Adnan BALI), T.C. Ziraat Bankası A.Ş. (Hüseyin AYDIN), Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (GARANTİ) (Ali Fuat ERBİL), Akbank T.A.Ş. (AKBANK) (Hakan BİNBAŞGİL), Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (YAPI KREDİ) (Faik AÇIKALIN), Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. (Halil AYDOĞAN), Türkiye Halk Bankası A.Ş. (Ali Fuat TAŞKESENLİOĞLU), Türkiye Ekonomi Bankası A.Ş. (TEB) (Ümit LEBLEBİCİ), ING Bank A.Ş. (Pınar ABAY), HSBC Bank A.Ş. (James Alasdair EMMETT), Şekerbank T.A.Ş. (Halit Haydar YILDIZ), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş. (Özcan TÜRKAKIN), Turkland Bank A.Ş. (Dinçer ALPMAN). Aşağıdaki tabloda detaylarına yer verildiği üzere, TBB'nin hâlihazırda 47 adet üyesi bulunmaktadır.

Üye Unvanı	Üye Sayısı
Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	3
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	9
Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar	1
Yabancı Sermayeli Bankalar	
a) Türkiye'de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	15
b) Türkiye'de Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar	6
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	
c) Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	3
d) Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	6
e) Yabancı Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	4
Toplam	47
Kaynak: https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_Listesi.asp? , Erişim Tarihi:30.05.2016	

G.3. TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi

- (7) 21.10.2014 tarihli ve 2014/93 sayılı TBB Yönetim Kurulu Kararı ile bankaların bireysel müşterileri ile akdettikleri çerçeve sözleşmeler içerisinde yer alan genel işlem şartlarının tüm bankaların üzerinde uzlaştıkları belirli kurallar ve standartlar bütününe dönüştürülerek yeknesak bir metin şeklinde uygulanması ve elektronik ortamda düzenlenerek ilan edilmesi hususuna ilişkin olarak Çalışma Grubu oluşturulmuştur.
- (8) Gerçekleştirilen çalışmalar kapsamında TBB, standart BHS hakkında görüşlerini almak üzere BDDK'ya başvurmuş ve BDDK, 09.12.2014 tarihli yazısında;
- Hâlihazırda bankalar tarafından kullanılan BHS'lerin 40-50 sayfa arasında değişen kitapçık şeklinde olduğu, müşterilerin kullanmadığı ürün ve hizmetlere ilişkin hükümler ihtiva ettiği,
 - Tek taraflı olarak hazırlanmış çerçeve BHS'lerdeki hükümlerin önemli bir kısmının müzakere edilmeden imzalanması sebebiyle 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun (Borçlar Kanunu) 20 ilâ 25 inci maddeleri arasında düzenlenen "Genel İşlem Koşulları" başlıklı bölüm kapsamında değerlendirileceği ve sonuç itibarıyla BHS'lerin işlevsel olmayacağı,
 - Hâlihazırdaki BHS'lerin uzun olması nedeniyle çoğu zaman tüketiciler için okunması zor bir sözleşme olarak değerlendirildiği ve bu anlamda anlaşılır olmaktan uzak olduğu,
 - Tüketicilerin kullanmadığı ürünleri de kapsayan BHS'lere her sayfaya müşterilerin imzasının alınmasının, daha sonradan talep olmayan ürünün müşteriye tesis edilmesi gibi hususlara sebebiyet verdiği, ihtilaf ve şikâyet sayısını artırdığı,
 - Çok sayıda sayfadan oluşan ancak yukarıda açıklanan nedenlerle işlevi olmayan hükümleri içeren BHS'nin kâğıt israfına sebep olarak ayrıca ülkemizin kalkınmasına ve çevreye zarar verdiği, hacmi büyük olan BHS'lerin arşivlenmesinin de zor olduğu, tüm bu hususların direkt olarak bankaların operasyonel maliyetlerini artırdığı ve dolaylı olarak da tüketicilere maliyet olarak yansıdığı
- gerekçeleri ile BHS'lerin kısaltılmasında ve tüm sektör için ortak hükümlerden oluşan çerçeve sözleşmenin hazırlanmasında fayda görüldüğünü belirtmiştir. Konuya ilişkin benzer açıklamalar Kurumumuza iletilen cevabi yazıda da ifade edilmiştir.
- (9) TBB tarafından 13.11.2015 tarihinde yapılan bildirim ile Kurumumuza iletilen ilk "TBB Tarafından Uygulanması Tavsiye Edilen Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"nin

detaylarına bakıldığında, anılan sözleşmenin, bankacılık ürün ve hizmetlere dair hükümler ile genel hükümleri içeren iki bölümden oluştuğu görülmektedir. Niteliği değiştirilerek bağlayıcı hale getirilen BHS'nin ilk kısmı, bireysel müşterilere sunulan; vadesiz mevduat, vadeli mevduat, döviz tevdiat hesabı, altın hesap, para transferleri ile ilgili genel hükümler, otomatik/düzenli ödeme talimatları, banka kartı, menkul kıymet alım-satım ve saklama, elektronik bankacılık (sesli yanıt sistemi-telefon/sms/sosyal medya/internet/mobil telefon bankacılığı ve diğer bankacılık hizmetleri) ve müşteri sırrı başlıklarından oluşan bankacılık ürün ve hizmetlerinin niteliğini ve işleyişini belirten hükümlerden oluşmaktaydı.

- (10) İlk kısma ilişkin olarak TBB tarafından 27.04.2016 tarihinde gönderilen ilave bilgilerde, sözleşmede yer alan çeşitli hükümlerin değiştirildiği ve çıkarıldığı görülmüştür. Bu çerçevede, döviz tevdiat hesabına ilişkin hüküm vadeli tevdiat hesabına eklenmiş, otomatik ödeme talimatlarındaki "otomatik" ifadesi "otomatik/düzenli" olarak değiştirilmiş, menkul kıymet alım-satım ve saklama hükmü BHS'den çıkarılmıştır. Ayrıca, müşteri sırrının paylaşılabilirliği alan genişletilerek, ilgili bankaya ek olarak bankanın ortakları ve iştiraklerinin de müşteri sırrı teşkil eden verileri almaya ve işlemeye yetkili olduğu da hükme işlenmiştir. Aynı hükme kişisel veri mevzuatının tam adı olan "6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu" ifadesi eklenmiştir.
- (11) BHS'nin ikinci bölümünü oluşturan genel hükümlerin ilk halinde ise,
- Hesaptan çekilen paranın valör tarihine,
 - Bankanın alacakları üzerindeki rehin, hapis, takas ve mahsup haklarına,
 - Banka ile girilen hukuki ilişkilerin kişinin kendi nam ve hesabına yapılacağına, temsilci olması halinde temsil ettiği kişinin bilgilerini bankaya bildirmesi gerektiğine,
 - BHS'den doğan her alacağı için bankanın alacağın doğduğu tarihte bizzat belirleyeceği Faiz Oranını akdi faiz olarak uygulayacağına, ödemelerde müşterinin temerrüde düşmesi halinde temerrüt tarihindeki akdi faiz oranının¹ iki katına kadar faiz uygulanacağına,
 - Müşteri borçlarına, hesap ve ürünler ile ilgili talep edebileceği ve hesaplardan kendiliğinden tahsil edebileceği komisyon, masraf, ücret gibi tutarların ilan edileceğine ve müşterinin bilgilendirileceğine; bu giderlerle devlete ödenen vergi, harç vs. giderlerin işlem anında ya da belirlenen tahakkuk anında müşteri tarafından ödeneceğine, hesap işletim ücretinin tahakkuk ettirileceğine,
 - Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. (MKK) nezdindeki değerler ile ilgili komisyon ve bedellerin her ayın 15. günü ödeneceğine,
 - Haklı sebeplerin varlığı halinde borçların muaccel kılınabileceğine ve/veya hesabın kapatılabileceğine,

¹ Dosya kapsamında TBB ve banka temsilcileriyle yapılan görüşmede, "akdi faiz" ifadesinin 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun'daki hükümlere işaret ettiği belirtilmiştir. Ancak 3095 sayılı Kanun'un kanuni faiz ile temerrüt faizine ilişkin 1. ve 2. maddeleri incelendiğinde, tarafların aralarındaki sözleşme kapsamında belirleyecekleri faizin akdi faiz olarak nitelendirileceği, akdi faiz oranı belirlenmemişse 3095 sayılı Kanun'da gösterilen faiz oranının uygulanacağı, tarafların bu oranın üzerinde akdi faiz belirlemeleri halinde, temerrüt faizinin akdi faizin altında olamayacağı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla TBB'nin belirttiği şekilde akdi faiz oranı 3095 sayılı Kanun kapsamında değil Banka ile tüketici arasında imzalanan sözleşme kapsamında belirlenmektedir.

16-26/440-198

- Bankanın şubeler arası hesap devri yapabileceğine, müşteri ve/veya hesap numarası değiştirebileceğine, banka kartı, kampanya veya herhangi bir ürünü iptal edebileceğine veya durdurabileceğine,
 - Faks talimatlarının güvenliğinin banka tarafından araştırılabileceğine,
 - Bankanın hesaplara ilişkin gerçekleştirebileceği eylemlere, talimat iletme şekline, güvenlik için görüşmelerin kaydedilmesine ve bu kayıtların 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) m. 199² anlamında “belge” niteliği taşıdığına,
 - Kayıtlı telefonla verilen talimatların geçerli olduğuna ve iptalinin istenemeyeceğine,
 - Bankanın alacağını devretme, satma veya rehin etme hakkına,
 - Uyuşmazlıkların çözümünde uygulanacak hukuka ve delillerin niteliğine,
 - Bankaya bildirilen adrese ve bankanın elde ettiği MERNİS ve KEP adreslerine yapılan tebligatın geçerli olacağına,
 - Bankalar tarafından tebligat haricinde etkin bildirim yollarının neler olduğuna³;
 - BHS'nin sona erdirilmesine,
 - Ürünler için verilen şifrelerin üçüncü kişilerce ele geçirilmesi halinde doğabilecek hukuki, mali ve cezai sorumluluğun müşteriye ait olduğuna,
 - Sözleşmenin akdedilme usulü ve geçerliliğine
- ilişkin hükümler yer almaktaydı.

- (12) Bu ikinci kısma ilişkin olarak TBB tarafından 27.04.2016 tarihinde gönderilen ilave bilgilerde, standart BHS'nin genel hükümlerinde, 4. maddede yer alan akdî faiz ile temerrüt faizine ilişkin hükmün, 7. maddedeki MKK tarafından belirlenen bedellerinin ödeneceği güne dair hükmün BHS'den çıkarıldığı görülmektedir. 9. maddedeki “ürün” ifadesi “işlem” olarak değiştirilerek ve “kullanım” ifadesi metinden çıkartılarak hükmün kapsamı genişletilmiştir.

² HMK m. 199 uyarınca “uyuşmazlık konusu vakıaları ispata elverişli yazılı veya basılı metin, senet, çizim, plan, kroki, fotoğraf, film, görüntü veya ses kaydı gibi veriler ile elektronik ortamdaki veriler ve bunlara benzer bilgi taşıyıcıları bu Kanuna göre belgedir.”

³ BHS'deki genel hükümlerin 6. maddesine yer alan hesap işletim ücretleri ile 9. maddesinde yer alan hesap devri, müşteri/hesap numarası değişikliği, banka kartı, kampanya veya herhangi bir işlemin iptalinin müşteriye “etkin yollarla” bildirileceği ifade edilmiştir.

- (13) TBB nezdinde yürütülen standart BHS çalışmalarına TKBB'nin de dâhil olduğu belirtilmiş, buna ilişkin olarak katılım bankaları tarafından uygulanması planlanan "TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayınlanan Çerçeve Standart BHS" örneği Kurumumuza iletilmiştir⁴. Hem TBB hem de TKBB tarafından alınan bağlayıcı kararlara dayanan standart BHS'lerin, böylelikle, Türkiye'de faaliyet göstermekte olan mevduat, kalkınma, yatırım ve katılım bankaları olmak üzere tüm bankaları içermesi öngörülmüştür. Bu nedenle, aşağıda yapılacak değerlendirmeler, hem TBB hem de TKBB tarafından alınan mesleki tanzim kararlarına dayalı standart BHS'leri kapsayacak şekilde yapılacaktır. Katılım bankalarının uygulanması öngörülen BHS'lerde mevduat bankalarınınkinden farklı iki hüküm bulunmaktadır:
- i. Özel cari hesaplar: Mevduat bankalarında vadesiz mevduat hesabı olarak adlandırılan bu hizmet türüne ilişkin olarak katılım bankalarının uygulanacak BHS'de, bu hesap türünün tanımı yapılmıştır. Buna göre özel cari hesap, katılım bankalarında açılabilen ve istenildiğinde kısmen veya tamamen her an geri çekilebilme özelliği taşıyan ve karşılığında hesap sahibine herhangi bir getiri ödenmeyen fonların oluşturduğu hesapları ifade etmektedir.
 - ii. Katılma hesabı: Mevduat bankalarında vadeli mevduat hesabı olarak adlandırılan bu hizmet türü "*Katılım bankalarına yatırılan fonların bu kurumlarca kullandırılmasından doğacak kar veya zarara katılma sonucunu veren, karşılığında hesap sahibine önceden belirlenmiş herhangi bir getiri ödenmeyen ve anaparanın aynen geri ödenmesi garanti edilmeyen fonların oluşturduğu hesaplar*" olarak tanımlanmıştır.
- (14) TBB tarafından, BHS'lere işlenen hizmet türü ve hükümlerin ilgili mevzuat uyarınca her banka tarafından müşteriye imzalatılması gereken çerçeve sözleşmelerde bulunması gereken hükümler olduğu ifade edilmiştir. Dosya kapsamında yapılan görüşmede, TBB tarafından ürün ve hizmet kalemlerinden çıkarılan ve bu şekilde sadelik sağlandığı iddia edilen hükümlerin zaten ilgili mevzuatta yer aldığı, bu mevzuat hükümlerinin standart BHS'de tekrar edilmesine gerek olmadığı belirtilmiştir.
- (15) TBB, standart BHS'de yer alan hizmetin kapsamı, ücret, komisyon, faiz vb. rekabete duyarlı parametrelerin sözleşme akdetme aşamasında ilgili banka tarafından bizzat belirleneceğini ifade etmiştir. TBB, müşterilerin katılmak durumunda olduğu faiz, masraf, komisyon, ücret gibi kalemlerin müşteriye ayrı bir ek olarak sunulacağını belirtmiştir. Ayrıca, BHS'lerde yer almayan ürün ve hizmetlerin (örneğin farklı hesap türleri, kredi kartları vs.) bankalarca hazırlanacak farklı sözleşmelere konu olacağı belirtilmiştir. Örneğin, müşteri, bir kredi ürünü olan kredili mevduat hesabı talebiyle bankaya başvurduğunda, kredili mevduat hesabına ilişkin hükümleri içeren sözleşmenin ayrıca akdedilmesi gerekecektir.
- (16) Hâlihazırda bankaların kullandığı 40-50 sayfadan oluşan kitapçık şeklindeki BHS'ler yerine kısaltılan standart BHS'nin kullanımı ile fazla kâğıt tüketimi önlenerek nihai olarak bankaların operasyonel maliyetlerinin düşürülmesinin ve uygulamanın basit hale getirilerek tüketicinin bankalar arası rekabet açısından başlıca hususlar olan ücret, komisyon, masraf, vade, taksit sayısı gibi hususlar bakımından bankaları birbirleriyle kolaylıkla kıyaslama imkânına kavuşmasının hedeflendiği ifade edilmiştir.

⁴ 5411 sayılı Kanun'un 79. maddesinde "*Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları, tüzel kişiliği haiz ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan Türkiye Bankalar Birliği'ne; katılım bankaları ise aynı nitelikteki Türkiye Katılım Bankaları Birliği'ne, faaliyet izni aldıkları tarihten itibaren bir ay içinde üye olmak zorundadır.*" ifadesi yer almaktadır. Bununla birlikte katılım bankaları tarafından uygulanması planlanan "TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayınlanan Çerçeve Standart BHS" TKBB tarafından ya da bir katılım bankası tarafından değil TBB tarafından Kurumumuza bildirilmiştir.

16-26/440-198

- (17) TBB, standart BHS'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4. maddesinin birinci fıkrası ile "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar" başlıklı 5. madde hükümleri dikkate alınarak hazırlandığı hususunu da vurgulamıştır.

G.4. İlgili Pazar

G.4.1. İlgili Ürün Pazarı

- (18) "İlgili Pazarın Belirlenmesine İlişkin Kılavuz"da, ilgili pazarın tanımlanmasında talep ve arz ikamesinin ilgili pazar tanımının temelini oluşturduğu belirtilmiştir. Talep ikamesinin değerlendirilmesi, tüketici gözünde ilgili ürünün yerine geçer kabul edilen başka ürünlerin belirlenmesini gerektirmektedir. Bir bankadan hizmet almak isteyen müşteri, o banka ile içinde çeşitli hizmet türleriyle genel hükümlerin olduğu (vadeli hesap, vadesiz hesap, banka kartı, altın hesabı gibi ürünler ile sözleşmenin sona ermesi, zamanaşımı, banka alacaklarına uygulanacak hükümler vs) bir çerçeve sözleşme imzalamaktadır. Dolayısıyla, müşteri bir banka yerine diğer bir bankanın müşterisi olmayı seçerken, kendisine sunulacak ürünlerin niteliği, kapsamı, şartları ile faydalanacağı hizmetlere uygulanacak genel hükümlerde yer alan düzenlemeler ve alacağı hizmetler karşılığında katlanacağı bedeller (komisyon, faiz, masraf gibi) gibi parametreleri dikkate almaktadır.
- (19) Tedarikçilerin göreceli fiyatlarda meydana gelecek küçük ve kalıcı artışlar karşısında üretimlerini başka ürünlere kaydırabilmeleri ve bunları kısa dönemde kayda değer ek maliyetlere ve risklere katlanmak zorunda kalmadan pazarlayabilmeleri halinde arz ikamesinden bahsetmek mümkün olacaktır. Bu doğrultuda sunulan hizmetlere bankalar açısından bakıldığında, bireysel müşterilere sunulan hizmetler ve koşullar ile ticari/kurumsal müşterilere sunulanlar arasında bir farklılaşma olduğu görülmektedir. Kurumsal bankacılık bağlamında müşterilere leasing ve faktöring, nakit yönetimi, sigorta ve emeklilik, proje finansmanı, türev ürünler gibi hizmetler sunulmakta; bunlara uygulanan faiz, masraf, komisyon gibi gider tutarları da benzer şekilde farklılaşmaktadır. Nitekim KILAVUZ'un 234. paragrafında, standart şartların etkilerinin genellikle bu şartları kullanan teşebbüslerin ürünlerini müşterilerine satmak suretiyle birbirleriyle rekabet ettikleri alt pazarda hissedileceği belirtilmiştir.
- (20) Dolayısıyla arz ikamesi açısından, kurumsal bankacılık hizmetlerinin bireysel müşterilere sunulan hizmetlere ikame kabul edilmesi mümkün değildir. Bu nedenle, söz konusu bilgi ve değerlendirmeler doğrultusunda, mevcut dosya bakımından ilgili ürün pazarı "bireysel bankacılık hizmetleri" olarak belirlenmiştir.

G.4.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (21) Bireysel bankacılık alanında sunulan hizmetlerin tüm ülke çapında verilebiliyor olması ve planlanan zorunlu ortak BHS'nin tüm Türkiye çapında faaliyet gösteren mevduat ve katılım bankaları tarafından kullanılması öngörüldüğünden, ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak belirlenmiştir.

G.5. Standart BHS Hükümlerinin Analizi

G.5.1. Standart BHS Hükümleri İle Bankalar Tarafından Hâlihazırda Kullanılan BHS'lerin Karşılaştırılması

- (22) Standart ve zorunlu olarak uygulanması amaçlanan BHS'lerin bankalar tarafından hâlihazırda kullanılmakta olan BHS'lerden ne tür farklılıklar arz ettiği, ortak BHS'lerin rekabet ve tüketiciler üzerindeki etkilerinin değerlendirilebilmesi için önem taşımaktadır. Bu değerlendirmenin ortaya konulabilmesi için standart BHS'de yer alan bütün hükümler, hizmet/ürün ve genel hükümler bazında mevcut düzenlemelerle karşılaştırılmalı olarak ele alınacaktır. Bu çerçevede, öncelikle hem standart BHS'de hem de mevcut durumda kullanılmakta olan BHS'lerde yer alan ortak hükümler arasında yer alan farklılıklar incelenecek, sonrasında mevcut BHS'lerde yer alan ve fakat standart BHS'de yer almayan hükümlere değinilecektir.
- (23) **Vadesiz mevduatlara** ilişkin olarak standart BHS'de taraflarca anlaşmaya varılması halinde mevzuatça belirlenecek oranlarla faiz tahakkuk ettirilebileceği; faiz tahakkuk ettirilmesine taraflarca karar verilmesi halinde, yıl sonunda ve hesap kapanışlarında tahakkuk eden faizin anaparaya ekleneceği belirtilmektedir. Bu uygulamadan farklı olarak; AKBANK tarafından sunulan sözleşmede; bankanın bu tür hesaplara faiz verilip verilmemesi konusunda serbest olduğu ve faiz oranlarının ilgili mevzuat veya Banka tarafından değiştirildiği takdirde faiz tutarının, değişiklik tarihinden itibaren herhangi bir ihbara gerek olmaksızın yeni faiz oranı üzerinden hesaplanabileceği hüküm altına alınmıştır. Bunun dışında bankaların mevcut sözleşmelerinde genel olarak anılan hesap türü ile ilgili; Türk Medeni Kanunu'nun rehinlere, hapis hakkına ve Borçlar Kanunu'nun alacağın devrine ve takasa ilişkin hükümleri ile diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak şartıyla, müşterinin, vadesiz mevduat hesaplarındaki mevcudunu istediği zaman geri alma hakkına sahip olduğu yetkisine de yer verilmektedir.
- (24) **Vadeli mevduat** hesabına ilişkin olarak standart BHS'de; bankanın izni olmaksızın vadeli hesaptan, vade sonundan önce kısmen veya tamamen para çekilemeyeceği, aksi halde hesabın vadesinin bozulacağı ve banka tarafından faiz ödemesi yapılmayacağı gibi mevcut faiz ve masrafların müşteriden tahsil edileceği, söz konusu hesaba açılış tarihindeki faiz oranının uygulanacağı, faizin vade sonunda tahakkuk ettirileceği ve vade sonuna kadar değişmeyeceği düzenlenmektedir. Bu uygulamadan farklı olarak;
- AKBANK'ın ve TEB'in sözleşmelerinde, vadeli hesaptan vadesinden önce para çekilmesi durumunda, hesapta kalan paraya faiz işletilip işletilmeyeceğini, faiz işletilmesi durumunda hangi oranda faiz işletileceğini Banka'nın belirleyeceği,
 - YAPI KREDİ'nin sözleşmesinde ise vadesinden önce hesaptan para çekilmesi durumunda, çekilen tutara faiz işletilip işletilmeyeceğinin, hesapta kalan paraya mutabık kalınan faizin işletilmesine devam edilip edilmeyeceğinin tarafların anlaşmasına bağlı olduğu
- düzenlenmekte; bu yolla standart BHS ile, müşterilerin vadeli hesaplarına işletilecek faizi belirleme hususunda, en azından birkaç bankada bulunan kısmi yetkinin tamamıyla önüne geçildiği ve müşterinin hesapta kalan mevduatına faiz işletilmesinin tamamen ortadan kaldırıldığı görülmektedir.

- (25) **Döviz mevduat** hesabına ilişkin olarak standart BHS'de yalnızca Türk Lirası ile yabancı paraların birbirine çevrilmesinde Banka'nın işlem anındaki serbest kurunun esas alınacağı düzenlenmektedir. Buna ilave olarak mevcut BHS örneklerine bakıldığında;
- AKBANK'ın sözleşmesinde, iki yabancı paranın değiştirilmesinden doğabilecek zararın müşteriye ait olacağı, müşterinin Türk Lirası hesabından yabancı para hesabına EFT veya havale talimatı vermesi halinde paranın çevrilmesinde, Banka'nın işlem anındaki döviz satış kurunun, aynı işlemin müşterinin iki yabancı hesabı arasında yapılması durumunda ise döviz parite kurunun uygulanacağı ve müşterinin yabancı para ile olan hesap bakiyelerini yalnızca Banka üzerine keşide edilmiş bir çek ile re'sen çekebileceği ya da yazılı talimat ile tasarruf edebileceği,
 - YAPI KREDİ'nin sözleşmesinde, müşterilerin döviz hesabının alacaklı bakiyesini efektif olarak çekebileceği, satabileceği, havale, çek keşidesi veya devretme yolları ile tasarruf edebileceği,
 - GARANTİ'nin sözleşmesinde, bu tür hesaplarla ilgili tüm işlemlerin hesabın açıldığı döviz cinsinden yapıldığı, ancak ilgili işlemler için müşteri talebi üzerine başka bir para birimi üzerinde banka ile mutabık olunabileceği,
 - TEB'in sözleşmesinde ise, müşterilerin, faks, telefon, elektronik posta veya elektronik işlem platformları dahil diğer elektronik araçlar ile döviz alım ve satım emri verebileceği ve bu işlemin koşulları
- düzenlenmektedir⁵.
- (26) Söz konusu düzenlemelerin standart BHS'de yer almamasının, müşterilerin finansal tercihlerine olumsuz etki edeceği, döviz hesaplarıyla ilgili müşteriler için tasarruf yetkileri ve yaptırımlar hususunda belirliliğin ve öngörülebilirliğin önüne geçilmiş olacağı değerlendirilmektedir.
- (27) **Altın hesabıyla** ilgili olarak standart BHS'de; müşterilerin altın hesabına altın yatırması veya teslim alınması talebinin Banka'nın kabulüne bağlı olduğu, bunun için yazılı olarak başvurulması gerektiği, hesabın en az hangi tutarda altın değeri üzerinden takip edileceği, bu hesapta biriken faizin Banka tarafından Türk Lirası veya döviz karşılığı ödeneceği ve ödemelerde Banka'nın belirlediği gram altın satış fiyatının esas alınacağı belirtilmektedir. Standart BHS'nin kabul edilmediği durumda müşteriler;
- AKBANK'ın sözleşmesindeki, bu hesaplar için faiz tahakkukunun Banka'nın takdirinde olduğundan ve faizlerin de altın olarak hesaplarda izlenebileceğinden, Banka'nın dilediği takdirde altını satın alıp fiili ödeme günündeki karşılığı Türk Lirası veya döviz olarak ödemeye yetkili olduğundan, ödenecek olan tutarın ise, altının fiili ödeme gününde Banka'da oluşan altın alış fiyatı üzerinden hesaplanacağından, altın hesabından yapılacak havalelerde uygulanacak kurallar ile müşterilere yapılacak altın teslimatına ilişkin düzenlemelerden,
 - İŞ BANKASI'nın sözleşmesindeki, altınların teslimatına ve vadeli altın hesaplarındaki altınların çekilmesine ilişkin hükümlerden,
 - GARANTİ'nin sözleşmesindeki, tüm işlemlerin altın cinsinden yapıldığından, ancak, müşterinin talebi üzerine Banka ile mutabık kalınması halinde işlemlerin herhangi bir para birimi üzerinden de gerçekleştirilebileceğinden, işlemin yapıldığı tarihte, Banka tarafından uygulanan altın ve döviz kurunun esas alındığından, müşterilerin,

⁵ Söz konusu Banka sözleşmelerinde yer alan düzenlemelerin birçoğunun ortak olduğu tespit edilmiş, bu sebeple banka bazında her birine tekrar yer verilmemiştir.

Banka'daki diğer hesaplarında bulunan tutarlarla, işlemin yapıldığı tarihte Banka'nın uyguladığı altın ve döviz kuru üzerinden altın alım-satımı yapabileceğine dair düzenlemelerden

sözleşmenin imzalanması esnasında haberdar olabilecektir.

- (28) Standart BHS'lerin varlığı ile müşteriler altın hesapları ile ilgili kendilerine uygulanacak veya kendi borç ve yetkilerini belirleyen hükümleri detaylı olarak göremeyecektir. Bu durum müşterilerin taleplerinin bankalar tarafından reddedilmesi ya da hatalı bulunmasına sebebiyet verebilecek; bir başka deyişle; söz konusu detaylı düzenlemelerin standart BHS ile ortadan kaldırılması müşterilerin imzalayacağı sözleşmelerdeki hukuki belirliliği ortadan kaldıracaktır.
- (29) **Para transferleri** ile ilgili hükümlere bakıldığında, standart BHS'de, verilen para transferi talimatlarında açıkça belirtilmesi gereken bilgiler sayılmakta, bu bilgilerin eksik yahut yanlış olması durumunda Banka'nın düzeltme yapılmasını talep edeceği, düzeltme yapılmaması durumunda ise talimatı yerine getirmeyeceği, hangi şartlar altında para transferi işlemlerinin banka tarafından veya tek taraflı iptal edilebileceği düzenlenmektedir. Bu hususların dışında;
- AKBANK'ın sözleşmesinde; *swift*, faks veya telgraf ile istenen havalelerde yapılması gerekenler, müşteri adına hesaba yapılacak her türlü havale veya üçüncü şahıslar tarafından yapılan teslimatların Banka tarafından kabul edilebileceği, müşteriler ile üçüncü şahıslar arasında çıkacak ihtilaflara Banka'nın taraf olmayacağı, müşterilerin hesaplarına gelen havalenin iade koşulları ile hatalı havale uygulamaları durumundaki yükümlülükler,
 - GARANTİ'nin sözleşmesinde, para transferlerinin lehdarları tarafından herhangi bir nedenle kabul edilmemesi, otomatik virman için son ödeme gününde hesabın müsait olmaması, alıcının ya da müşteri hesabına haciz veya tedbir konulmasından ötürü para transferinin zamanında yapılamaması sonucu, para transferinin lehdarının hesabına geç ulaşması ya da başka bir nedenle hiç ulaşmaması gibi durumlarda Banka'nın para transferi talimatını işleme almış olması halinde, tutarın lehdarın hesabına geçmesinden evvel, Banka'nın bu işlemi dönebileceği veya işlemi iptal edebileceği,
- düzenlenmektedir.
- (30) Görüldüğü üzere, diğer hükümlerde de olduğu gibi, para transferleri ile ilgili standart BHS hükümlerinin, bankaların kendi sözleşmeleri kadar detaylı ve açık olmadığı, müşteriye kendisinin hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirme hususunda yetersiz kaldığı kanaatine ulaşılmıştır.
- (31) Standart BHS'de **otomatik/düzenli ödeme talimatlarıyla** ilgili olarak; bu işleme ilişkin bedellerin müşterinin hesap numarası veya kredi kartından tahsil edileceği, bu ödeme araçlarındaki limitlerin yeterliliği hususundaki sorumluluğun müşteriye ait olduğu, herhangi bir teknik aksaklık sebebiyle ödenemeyen faturaların yeterli bakiye olması yahut aksi yönde bir talimatın bulunmaması halinde, teknik aksaklık giderildiğinde ödenmesi konusunda Banka'nın yetkili olduğu ve otomatik ödeme talimatı verilen faturayla ilgili itirazların Banka yerine fatura alacaklısı kuruma yapılması gerektiği düzenlenmektedir. Bu konuyla ilgili olarak;
- AKBANK'ın sözleşmesinde; müşterilerin, fatura bedellerini başka bir kurum aracılığıyla ödemesi üzerine, aynı zamanda Banka tarafından fatura bedelinin hesaptan/karttan tahsil edilmesi durumunda doğacak mükerrer ödemelerle ilgili

sorunları, faturayı düzenleyen kurum ile kendi arasında çözümleyeceği, ödemenin gerçekleştirileceği hesap bakiyesinin en az fatura bedelini karşılayacak kadar olmadığı takdirde faturanın, Banka ile Kurum arasındaki protokol esasları gereğince kısmi olarak dahi ödenemeyebileceği, geçmiş döneme ait fatura borçları, devir bedeli, depozito, nakil bedeli gibi normal kullanım borcu dışındaki ödemelerin de, Banka ile ilgili Kurum arasındaki protokollerde düzenlenmemiş ise Banka tarafından kabul edilmeyebileceği ve otomatik ödeme talimatını iptal etmek istediği takdirde ya da otomatik ödeme bilgilerinin değişmesi durumundaki koşullar,

- İŞ BANKASI'nın sözleşmesinde; otomatik ödeme uygulamasına konu olan havalelerle ilgili olarak, müşterinin hesabında her defasında havale tutarı ve bu tutara ilaveten ücret, komisyon, vergi ve masraflar toplamı kadar para buldurması gerektiği, aksi halde bu havale işleminin hiçbir şekilde gerçekleşmeyeceği ve Banka'nın bu sebeple hiçbir yükümlülüğünün söz konusu olmayacağı ve müşterilerin, otomatik havale/otomatik ödeme uygulamasına ilişkin talimatında belirttiği ilgili kişiler ve/veya kuruluşlarla arasındaki ilişkinin sona ermeden önce durumu Banka'ya yazılı olarak bildirmesi gerektiği

düzenlenmektedir.

- (32) Yukarıda yer verilen ve standart BHS'de bulunmayan; aksaklık halinde oluşacak mükerrer ödemeler, geçmiş döneme ait müşteri borçlarının ödenmesi, otomatik havalelerde müşterinin hesabında bulunması gereken zorunlu tutar gibi düzenlemelerin, banka müşterileri açısından önemli ve belirleyici olduğu değerlendirilmekte; ancak bu tür düzenlemelerin standart BHS'de yer almadığı görülmektedir.

- (33) **Banka kartları** ile ilgili olarak standart BHS'de; bankaların belirli koşullar altında nakit çekim limitine ve bu limitin kullanılacağı sektörlere sınırlamalar getirebileceği, kart ve şifrelerin güvenliğinin müşterilerin sorumluluğunda olduğu, üye işyeriyle bir uyumsuzluk yaşanması halinde Banka'nın bu uyumsuzluğa taraf olmadığı, müşterinin uyumsuzluk konusu işlem için Banka'ya borçlanmış olduğu ve bu kapsamda ödemelerinin de durdurulmayacağı ve son olarak ATM ile vadesiz hesaba para yatırılması halinde ATM'ye beyan edilen tutarla Banka tarafından yapılan sayımdaki tutar arasında farklılık olduğunda yapılan sayımın esas alınacağı belirtilmektedir. Banka kartlarıyla ilgili olarak;

- AKBANK'ın sözleşmesinde; kartın temin edilmesi, şifre belirlenmesi, kartın kullanılacağı yerler, valör tarihleri, ortak hesaplara banka kartını tanıtmaya ve ek kart ve karta bağlatılacak hesabın Banka'ya bildirilmesine yönelik hükümler,
- İŞ BANKASI'nın sözleşmesinde; kartlarda biriken puan/mil ve ödüllerin kullanımı ile zamanaşımı süresi, kartın kullanıma kapatılması veya yenilenmesi halinde oluşacak durumlar, kartın çalınması veya kaybolması halinde doğacak sorumluluklar,
- GARANTİ'nin sözleşmesinde ise, Garanti Paracard'ın yurtdışında kullanımındaki borç ve alacakların TL'ye dönüştürülmesine ilişkin sorumluluklar

düzenlenmektedir.

- (34) Banka müşterilerinin en fazla kullandığı ve en fazla sorun yaşama riskinin bulunduğu finansal araç olan banka kartlarının dahi standart BHS'de detaylı düzenlenmediği görülmekte ve tüketiciler bakımından söz konusu düzenlemelerin yol gösterme ve öngörülebilirlik açısından yetersiz olduğu değerlendirilmektedir.

(35) Telefon, SMS, sosyal medya, internet, mobil telefon bankacılığı ve diğer bankacılık hizmetlerini içeren **elektronik bankacılık** ile ilgili olarak standart BHS'de; banka sisteminin olarak tanıdığı bankacılık işlemlerinin Banka'nın elektronik bankacılık hizmetlerinin kullanılarak yapılabileceği, Banka'nın dilediği zaman güvenlik nedeniyle bu işlemler için müşterilerden, elektronik bankacılık kanallarında kullandıkları şifre/parolaları değiştirmeyi talep edebileceği veya kart numarasını değiştirebileceği, Banka'nın elektronik bankacılık kapsamındaki tüm hizmetleri, hesapların güvenliği adına müşteri onayını almadan, bildirim yapmadan dondurabileceği ve müşterilerin yetkilendirdiği kişilerin telefon ve internet kanalıyla anılan hizmetlere ulaşmasını engelleyebileceği düzenlenmektedir. Bu konuyla ilgili olarak;

- AKBANK'ın sözleşmesinde; şifre veya diğer müşteri bilgilerinin üçüncü kişiler tarafından öğrenilmesi halinde doğacak müşteri sorumlulukları ve yapılması gerekenler, Banka'nın müşterilerin şifrelerini iptal etmeye yetkili bulunduğu durumlar ve Akbank direkt internet işlemleri, çağrı merkezi-telefon bankacılığı, mobil bankacılık ve cep telefonu işlemleri ile ATM/BTM işlemleri ile ilgili müşterilerin ve Banka'nın sorumluluklarıyla yükümlülükleri,
- GARANTİ'nin sözleşmesinde; Banka'nın, hizmetin güvenli bir şekilde gerçekleşmesi için gerekli gördüğü her türlü önlemi alacağı; müşteri ile arasındaki tüm görüşmeleri, kendisine bildirilmek suretiyle ses ve görüntü kayıt yöntemleriyle kayıt altına alabileceği ve gerekli süre boyunca saklayabileceği

düzenlenmektedir.

(36) Bu düzenlemelerin yanı sıra, elektronik bankacılık işlemlerinde müşterilerin karşılaşılabileceği birçok vaka ve bu vakaların sonucunda oluşan sorumluluklar ve yükümlülükler bankaların mevcut sözleşmelerinde ayrıntılı olarak yer almaktadır. Elektronik bankacılık işlemlerinin son derece yaygınlaştığı, buna mukabil internet kanalıyla banka hesapları üzerinden yapılan dolandırıcılık gibi kötüye kullanım hallerinin arttığı bir hizmete ilişkin olarak bankaların ve müşterilerin hak ve yükümlülüklerine ilişkin ayrıntılı düzenlemeleri sözleşmeden çıkarmak bu alanda tüketicilerin zararına sonuçlar doğurabilecektir. Öyle ki müşteri, ayrıntılarına hâkim olamadığı teknik bir alanda kötü niyetli üçüncü kişilerin müdahalesi nedeniyle mağduriyet yaşadığında kendi sorumlulukları hakkında sözleşmenin akdi esnasında yeterli bilgiye sahip olamayacaktır. Bu durum müşterinin hizmet almak istediği bütün bankalar bakımından aynı olacak, detaylı düzenlemeler içeren bir sözleşme sunan banka ile çalışma imkânı ortadan kalkmış olacaktır.

(37) Standart BHS'nin ürün ve hizmetlere dair son hükmü **müşteri sırrına** ilişkindir. Standart BHS'de; bankaların, ortaklarına, iştiraklerine, işbirliği yaptığı kurum kuruluşlara, acentelik yaptığı şirketlere, hizmet veya danışmanlık aldığı kişi ve kurumlara 5411 sayılı Kanun, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuata uygun şekilde müşterilerin bilgi ve belgelerinin aslını ve kopyalarını almaya, vermeye, işlemeye yetkili olduğunu, gerekli durumlarda ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında bilgi ve belgelerin paylaşılabilirliğine ilişkin düzenlemeler yer almaktadır.

- (38) Bireysel bankacılık hizmetinden faydalanabilmek için bankalarla paylaşılması zorunlu olan adres, telefon, kimlik bilgileri gibi hayati önemi haiz verilerin bankaların yanı sıra ortakları, iştirakleri, işbirliği yaptığı kurum kuruluşlar, acentelik yaptığı şirketler, hizmet veya danışmanlık aldığı kişi ve kurumlarla paylaşılacak olması standart BHS'nin olmazsa olmaz bir unsuru olmamasının ötesinde tüketici tercihlerini ve güvenliğini sınırlayabilecektir. Öyle ki tüketici kişisel verilerinin kim olduğunu dahi öngöremediği, bankanın danışmanlık aldığı kişi ve kurumlarla, acentelik yaptığı şirketlerle, paylaşılma amacını ve kapsamını dahi anlamaksızın, paylaşılmasına rıza göstermek durumunda kalmaktadır. Bu noktada tüketicinin, hangi verilerini hangi kurum ve kuruluşlarla ne amaçla ve hangi kapsamda paylaşacağını düzenleyen hükümler sunan bir banka ile çalışma imkânını tercih edebilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
- (39) Bankaların mevcut düzenlemeleri ile standart BHS'de yer alan ortak düzenlemelerine yukarıdaki paragraflarda yer verilmiştir. Standart BHS'de yer almayan ancak bankaların mevcut sözleşmelerinde yer alan ürün ve hizmetlere ilişkin sözleşme hükümlerine ise aşağıdaki tabloda yer verilmektedir:

Tablo 2: Standart BHS'de Yer Almayan Banka Sözleşmelerindeki Hükümler

Banka Adı	Standart BHS'de Olmayan Ürün, Hizmet ve Hükümler
AKBANK	Tanımlar, Temel Hükümler, Mevduatın Sigortalanması, Müşterek Hesaplar, Kredili Mevduat Hesabı, Çatı Hesabı, Çek Hesabı, Tahsile Verilen Kambiyo Senetleri, Mevduat Birikim Hesabı, Hesap Kapanışı, Nar Hesabı, Esnek Birikim Hesabı, Ara Dönem Ödemeli Mevduat Hesabı, Akbank Direkt Serbest Hesabı, Ödeme Hizmetlerine İlişkin Genel Hükümler, Kredi Kartı Hesabı, ATM/BTM İşlemleri, Repo Ters İşlemlerine İlişkin Hükümler, Ücret, Faiz Vergi Ve Masraf, Sözleşmenin Feshi Ve Hesabın Kapatılması, Arife-Tarife Katılım Esasları, Delil Hükümleri, Tebligat, Faks/E-Posta Talimatları
İŞ BANKASI	Amaç Ve Kapsam, Tanımlar, Hesapların Açılması Ve Faiz Uygulanması, Ücret Masraf Komisyon Sigorta Payları Vergiler Ve Fonlar, Müşterek Hesaplar, Kredi Kartları, Çek Hesapları, Hesapların Kapatılması, Kartları İptali, Sözleşmenin Feshi, Borçların Ödenmemesi, Rehin Takas Ve Mahsup Hakkı, Hesap İşletim Ücreti, Tasarruf Mevduatı Sigorta Hükümü, Zamanaşımı, Takip ve icra, Yetkili Mahkeme
YAPI KREDİ BANKASI	Sözleşmenin Konusu, Tanımlar, Müşterek Hesaplar, Hesap Özetleri, Faiz Komisyon Ücret Ve Masraflar, Tasarruf Mevduatı Sigortası, Fatura Ödemeleri Ve Fatura Ödemesi Güvencesi Kredi Limiti, Çek Hesapları, Repo Ve Ters Repo Hükümleri, ATM'lerde Yapılan İşlemler, Çalışan Hesap Hükümleri, Hesaptan STS/TEST/Düzenli Ödemeler, Kira Ödemeleri, Düzenli Harçlık Ödemeleri Yapılması Koşulları, Esnek Hesap Hükümleri, Direkt Bankacılık Hükümleri, Bankacılık Paketleri Şartları, Şifre Hükümleri, Faks Talimatı İle İşlem, Zamanaşımı, Temerrüt, Virman, Hapis, Takas, Mahsup Ve Rehin Hakkı, Müşterinin Temsili, İletişim Araçlarından Kaynaklanan Zararlar, Hesapların Kapatılması, Dava Ve Takip Usulüne İlişkin Hükümler, Yasal İkametgâh Ve Deliller
GARANTİ BANKASI	Sözleşmenin Kapsamı, Hesapların Açılışı Ve İşleyişi, ATM Ve Kioks Hizmetleri, Ücret, Komisyon, Masraflar Ve Vergiler, Ortak Hükümler, Rehin Ve Hapis Hakkı, Faks İle Ulaşan Talimatlar, Çocuk/Küçük Hesabı, Maaş Ödemeleri, Tebligat, Delil Sözleşmesi, Kimlik Tespit Ve Teyidi, Sözleşmenin Feshi Ve Hesabın Kapatılması.
TEB	Bilgilendirme, Müşterinin İşbirliği Yükümlülüğü, Hesaplara İlişkin Genel Hükümler, Mevduatın Sigortalanması Zamanaşımı Tahsile Verilen Kambiyo Senetleri, Repo ve Ters Repo, Sözleşmenin Feshi ve Hesabın Kapatılması.
ASYA KATILIM BANKASI	Sözleşmenin Kapsamı, Uygulama Alanı, Tanımlar, Hesap Açılışı, Özel Cari Hesaplara İlişkin Hükümler, Ortak Hesaplar, Çek Hesapları, Tahsile Verilen Kambiyo Senetleri, Faks Ve Diğer İletişim Araçları İle Ve Adı Yazılı Şekilde Yapılan İşlemler, Vergi Komisyon, Ücret Ve Masraflar, Zamanaşımına Uğrayan Hesaplar, Kredi Kartları, Ön Ödemeli Banka Kartı, Kefalet Şerhi, Virman, Hapis, Takas, Mahsup ve Rehin Hakkı, Kimlik Tespiti, Adres Teyidi, 3. Kişiler Adına veya Hesabına Yapılan İşlemler

Kaynak: TBB Tarafından Gönderilen Ek Beyanlar

G.5.2. Standart BHS'deki Düzenlemelere Dayanak Teşkil Eden Mevzuat

- (40) Dosya kapsamında TBB ile yapılan görüşmede, katılımcı bankalar tarafından standart BHS'de yer alan bütün hükümlerin yasal düzenlemeler nedeniyle metne derç edildiği belirtilmiştir. TBB yetkilileri, standart BHS'de yer alan bütün ürün ve hükümlerin böyle bir çerçeve sözleşme içinde bulunmasının mevzuattan doğan bir zorunluluk olduğu hususunu vurgulamışlardır.
- (41) Buna rağmen, dosya kapsamında iletilen son standart BHS versiyonunda menkul kıymetlere ilişkin hükümlerle faiz oranları ve banka nezdinde saklanan değerlere dair komisyon ve masraf bedeline ilişkin hükümlerin BHS'den çıkarıldığı görülmüştür.
- (42) BHS'lerin çerçeve sözleşme olarak hazırlanmasına, bu çerçeve dâhilinde sunulacak zorunlu hizmetler olup olmadığına, varsa bunlara ilişkin mevzuat hükümlerinin neler olduğuna dair TBB'den ve BDDK'dan bilgi talep edilmiştir.
- (43) TBB tarafından gönderilen cevabi yazıda;
- Ortak BHS'nin çerçeve sözleşme olduğu noktasında herhangi bir mevzuat bilgisi verilmemiştir. BDDK tarafından gönderilen cevabi yazıda da 5411 sayılı Kanun'un 76. maddesinin ikinci fıkrasında yer alan *"Bu Kanunun 4 üncü maddesinde yer alan faaliyet konularına⁶ ilişkin olarak, bankalar ile bireysel müşterileri arasında akdedilecek sözleşmelerin şekil ve içeriğinde yer alması gereken asgarî hususlar ile tip sözleşmelerin uygulanacağı işlemler Kurulun uygun görüşü alınarak kuruluş birlikleri tarafından belirlenir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri saklıdır."* hükmünün bulunduğu ifade edilmiştir. Dolayısıyla, taraflarca sağlanan bilgilerden, standart BHS'de yer alan ürünlerin tek bir çerçeve sözleşme şeklinde sunulmasına dair yasal bir düzenlemenin olmadığı kanaatine ulaşılmıştır.
 - TBB tarafından, standart BHS'de yer verilmeyen diğer hususlar hakkında genel mevzuat hükümlerinin uygulanacağı, bunlara ilişkin düzenlemelerin; Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği, Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında

⁶ Faaliyet Konuları Madde 4: *Bankalar, diğer kanunlarda öngörülen hükümler saklı kalmak kaydıyla şu faaliyetleri gerçekleştirebilirler: a) Mevduat kabulü. b) Katılım fonu kabulü. c) Nakdî, gayrinakdî her cins ve surette kredi verme işlemleri. d) Nakdî ve kaydî ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dahil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri. e) Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri. f) Saklama hizmetleri. g) Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri. h) Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri. i) Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri. j) Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri. k) Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri. l) Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri. m) Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri. n) Yatırım danışmanlığı işlemleri. o) Portföy işletmeciliği ve yönetimi. p) Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı. r) Faktöring ve forfaiting işlemleri. s) Bankalararası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık. t) Finansal kiralama işlemleri. u) Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri. v) Kurulca belirlenecek diğer faaliyetler. Mevduat bankaları birinci fıkranın (b) ve (t), katılım bankaları (a), kalkınma ve yatırım bankaları (a) ve (b) bentlerinde belirtilen faaliyetleri gerçekleştiremezler.*

Yönetmelik, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmelik'te yer aldığı belirtilmiştir.

- Standart BHS'de yer alan düzenlemelere dayanak mevzuat bilgisi hakkında aşağıdaki kalemlere dair açıklama yapılmıştır:

- **Vadesiz mevduata dair hüküm:** Vadesiz mevduat hesabına faiz tahakkuk ettirilmesi halinde biriken faizlerin yılsonunda ve hesap kapanışlarında anaparaya ekleneceğine dair hükmün, 2007/1 sayılı Mevduat ve Katılım Fonlarının Vadeleri ve Türleri Hakkında Tebliğ'in 3. maddesinin (a) bendine dayandığı belirtilmektedir. İlgili hükümde; *"Bankanın izni aranmaksızın hesap sahibi tarafından istenildiği zaman kısmen veya tamamen çekilebilen, herhangi bir ihbar veya vade koşulu taşımayan ve faiz tahakkukları yıl sonunda veya hesabın kapatılmasında yapılan mevduattır"* şeklindeki vadesiz mevduatın tanımı yer almaktadır. Bentte tanım dışında faizin anaparaya eklenmesi, hangi faiz oranının belirleneceği noktasında bir hüküm yer almamaktadır.
- **Vadeli mevduata dair hüküm:** Standart BHS'de yer alan, bankanın izni olmaksızın vade sonundan önce para çekilmesi durumunda hesabın vadesinin bozulacağı ve bankanın faiz ödemesi yapmayacağına ilişkin hükmün ise 2006/11188 sayılı Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kar ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dahil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Bakanlar Kurulu Kararı'nın 7. maddesinin birinci fıkrasına dayandığı bildirilmektedir. İlgili Bakanlar Kurulu Kararı'nda *"Bankaların onayı ile vadesinden önce çekilen vadeli mevduata vadesiz mevduat faiz oranı uygulanır. Katılım bankalarının onayı ile vadesinden önce çekilen katılma hesaplarında ise hesap sahibine, hesabın ait olduğu vade grubunun hesabın kapatıldığı tarihte kâr göstermesi durumunda o güne kadar hesap sahibince yatırılmış olan tutar kadar, zarar göstermesi durumunda ise birim hesap değeri kadar ödeme yapılır."* ifadesi yer almaktadır.

(44) BDDK tarafından gönderilen cevap yazısında, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından çıkarılan Mevduat ve Kredi Faiz Oranları ve Katılma Hesapları Kâr ve Zarara Katılma Oranları ile Özel Cari Hesaplar Dâhil Bu İşlemlerde Sağlanacak Diğer Menfaatler Hakkında Tebliğ'in 3. maddesinde vadesiz mevduata uygulanacak faiz oranının en fazla %0,25 olarak belirlendiği ifade edilmiştir.

(45) Mevcut uygulamaya bakıldığında, kimi bankaların vadeli hesaptan vadesinden önce kısmi para çekilmesine ilişkin ve vadeli hesapta kalan miktara vadenin başladığı tarihteki faiz oranının işletildiği hesap türlerinin bulunduğu görülmektedir. Dolayısıyla, banka uygulamalarının anılan hükümlere uyulması noktasında esnek olduğu ve bu bakımdan dayandığı mevzuat ile bağdaşmadığı görülmektedir. Bu nedenle, standart BHS'de getirilen vadenin bozulacağı ve faiz ödemesi yapılmayacağı şeklindeki düzenlemenin mevcut uygulama ve mevzuat hükümleriyle birebir örtüşmediği değerlendirilmektedir.

- (46) TBB'nin herhangi bir açıklama yapmadığı, ancak BDDK'dan açıklama talep edilen diğer ürün ve hizmet gruplarına ilişkin olarak BDDK tarafından aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir:
- Altın hesabındaki bakiye ödemelerinde kural olarak banka tarafından her gün belirlenen gram altın alış fiyatının esas alınacağına dair hükmün, BDDK'nın görev alanında bulunmadığı belirtilmiş ve herhangi bir dayanak mevzuat bilgisi verilmemiştir.
 - Döviz hesaplarından yapılan takas ve mahsup işlemlerinde aksi kararlaştırılmadığı sürece bankanın işlem tarihindeki kurlarının uygulanacağına dair hükmün, BDDK'nın görev alanında olmadığı ve olağan bankacılık uygulaması olduğunun düşünüldüğü belirtilmiştir.
- (47) Çerçeve BHS'de yer alan ve yer almayan hususlar hakkında ilgili mevzuatta ne tür düzenlemelerin bulunduğu, standart BHS'nin bu düzenlemelerden farklı olup olmadığının da incelenmesi gerekmektedir.
- (48) Bu bağlamda öncelikle, bankalarda mevduat ve katılım fonunun kabulü, çekilmesi ile zamanaşımına uğraması halinde uygulanacak usul ve esaslara ilişkin "Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ele alınmalıdır. Bu Yönetmelik standart BHS'de yer alan vadesiz mevduat, vadeli ve döviz mevduata dair hükümlere uygulanacaktır.
- (49) Anılan Yönetmelik'in 4. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca; *"Kredi kuruluşları müşterileri ile kabul ettikleri mevduatın veya katılım fonunun Kanunun 63 üncü maddesi kapsamında sigortalanan tutarını, 8 inci maddede belirtilen usul ve esaslar dikkate alınarak zamanaşımına uğraması halinde yapılacak uygulamaları, mevduat veya katılım fonu sahibi tarafından doğrudan veya vereceği talimat ile bir başkası tarafından çekilmesi veya Kanunun 60 ıncı maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla kendilerinin ya da bir başkasının Türkiye'de veya yurtdışında kurulu bir başka banka nezdindeki hesabına aktarılmasına ve bu kapsamdaki elektronik bankacılık uygulamalarına ilişkin usul ve esasları içerecek çerçeve bir sözleşme düzenlemekle yükümlüdürler."*
- (50) Aynı hükmün dördüncü fıkrası uyarınca çerçeve sözleşmelerde üçüncü fıkrada belirtilen hususlara ilaveten,
- "a) Vadesiz mevduat hesabı ve özel cari hesap sözleşmelerinde hesap sahibinin talebi halinde mevcudunu geri alma hakkının bulunduğu,*
 - b) Vadeli mevduat hesabı ve katılma hesabı sözleşmelerinde, hesabın türüne göre Kanunun 144 üncü maddesi uyarınca belirlenecek azami miktar ve oranlar dahilinde uygulanacak faiz veya kar ve zarara katılma oranının Kanunun anılan maddesi hükümleri saklı kalmak kaydıyla vade sonuna kadar değiştirilemeyeceği, vadesinde kapatılmayan hesapların hesap sahibinin yeni vade sonunun hafta sonu tatiline gelmesi ve bu vadenin ilk iş gününe ötelenmesi hususunda talimat vermesi durumunda yeni bir vade, söz konusu talimatın verilmemesi durumunda ise aynı vade ve yenileme tarihinde geçerli olan faiz veya kar ve zarara katılma oranı üzerinden yenilenmiş sayılacağı ve hesap sahibinin kredi kuruluşundan talep hakkının hesabın vadesinin bittiği tarihteki birim hesap değeri veya faiz oranı üzerinden hesaplanan tutarda olacağına,*

c) (a) ve (b) bentlerinde belirtilen hesapların yenilenmesi halinde hesap sahibi tarafından herhangi bir itirazda bulunulmadığı müddetçe sözleşmenin de yenilenmiş sayılacağına”

ilişkin hususların da yer alması zorunludur.

- (51) Nihayet anılan hükmün beşinci fıkrası uyarınca “Üçüncü ve dördüncü fıkralar dikkate alınarak akdedilecek sözleşmelerin şekil ve içeriğinde, belirtilen hususlara ilaveten yer alacak diğer asgari hususlar Kanununun 76 ncı maddesinin ikinci fıkrası uyarınca Kurulun uygun görüşü alınarak kuruluş birlikleri tarafından belirlenir.”
- (52) Yukarıda yer verilen hükümler uyarınca, mevduat ve katılım fonu kabulüne ilişkin çerçeve sözleşmelerde yer alması gereken zamanaşımı, hesabın ve sözleşmenin yenilenmesi halinde uygulanacak hükümler gibi asgari düzenlemelerin standart BHS’de bulunmadığı anlaşılmaktadır. Hâlbuki anılan hükmün yedinci fıkrasında, “Hesap cüzdanlarında, hesap sahibinin açık ismi ve unvanı, hesap açılan şubeyi tanımlayan kod numarası ve şube adı, hesabın açılış tarihi, hesap ve cüzdan numarası, hesabın tutarı ile birlikte, üçüncü ve dördüncü fıkralar uyarınca çerçeve sözleşmelerde yer alan hükümlere aynen yer verilmesi ya da tarihi belirtilmek suretiyle hesap sahibiyle düzenlenen çerçeve sözleşmesinin bu kapsamdaki ilgili hükümlerinin madde numaralarına atıf yapılarak bunların uygulanacağına ilişkin ibarelerin konulması zorunludur” denilmek suretiyle müşterinin çerçeve sözleşmedeki asgari hükümlerden mutlaka haberdar edilmesi gereğine işaret edilmektedir.
- (53) Türkiye Bankalar Birliği’nin Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ’in 6. maddesinde mevduat ve katılım fonu kabulüne ilişkin sözleşmelerde aşağıdaki hususların bulunması gerektiği belirtilmiştir:
- “a) 01.11.2006 tarihli ve 26333 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu, Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in 4 üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında belirtilen asgari unsurlar,
- b) Banka tarafından müşteriye sunulan mevduat ve katılım fonu kabul işleminin kapsamı ve şartları,
- c) Mevduat ve katılım fonu kabulü dolayısıyla ödenmesi gereken ücret, komisyon, masraf, vergi, resim, harç, fon vb. parasal yükümlülüklerin ne zaman tahakkuk edeceği ve kim tarafından ödeneceği,
- d) Tarafların karşılıklı hak ve yükümlülükleri,
- e) Vadeli mevduatta müşterinin vade beklenmeksizin mevduat ve katılım fonunu çekme hakkı olup olmadığı,
- f) Vade sonrası yapılacak işlemler,
- g) Mevduat ve katılım fonu hesaplarında yer alan tutarların hangi durumlarda bloke edileceği ve/veya sınırlandırılacağı,
- h) Müşterek hesapların kullanılmasına ilişkin hükümler,
- i) Yabancı para mevduat ve katılım fonu hesabı işlemlerinde esas alınacak kurun tarihi ve hangi kurun uygulanacağı,
- j) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartları.”

- (54) Yukarıda yer verilen Yönetmelik ve Tebliğ hükümlerine bakıldığında, mevduat kabulüne ilişkin sözleşmelerde olması gereken asgari hükümlerin standart BHS'lerden çıkarılmış olduğu görülmektedir. Bu hükümlerin çıkarılması, tüketicilerin kendilerine uygulanacak ve hâlihazırda oldukça karmaşık olan hükümlerden habersiz kalmasına yol açacaktır.
- (55) Hâlbuki sözleşmelerin amacı her şeyden önce tarafların yetki ve sorumluluklarını açıkça öngörebilmelerini sağlayacak ölçüde açıklık sağlamak olmalıdır. Bireysel bankacılık hizmeti müşterilerinin kurumsal müşterilere nazaran zayıf olması, bankacılık düzenlemelerinin bu alanda uzman olmayan kişiler tarafından kolaylıkla ulaşılmaya ve anlamaya elverişli olmaması dikkate alındığında, bireysel müşterilerle akdedilen sözleşmelerde yer alan ayrıntılı hükümlerin önemi anlaşılacaktır. Bu anlamda, yukarıda yer verilen düzenlemelerin müşteriler açısından belirleyici ve koruyucu olduğu, bu düzenlemelerin standart BHS'lerde yer almamasının müşteriler için olumsuzluk teşkil ettiği değerlendirilmektedir.
- (56) Standart BHS'nin "VII. Banka Kartı" başlıklı bölümünde düzenlenen hizmete ilişkin olarak Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik'in ilgili hükümlerine yer vermek yerinde olacaktır. Bu Yönetmelik'in 17. maddesi kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki sözleşmeler ve genel işlem şartları hakkında oldukça ayrıntılı düzenlemeler içermektedir. Anılan hükmün dördüncü fıkrasına göre; "*Banka kartı sözleşmelerinde;*
- a) *Kart hamilinin sorumluluğunun, kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren başlayacağına,*
- b) *Kart kullanımına bağlı olarak kart hamillerinden alınabilecek ücret, komisyon, masraf ve vergilerin neler olacağına dair açıklamalar ve bunların tutarları ve sözleşmede yer alan ücret, komisyon, masraf ve vergiler dışında kart kullanımına bağlı olarak kart hamilinden herhangi bir isim altında ödeme talep edilemeyeceği ve hesabından kesinti yapılamayacağına,*
- c) *Yabancı para cinsinden yapılan işlemlerde bankaca uygulanacak kurun belirlenme esaslarına,*
- ç) *Kart hamilinin, kartı ve kartın kullanılması için gerekli şifre bilgilerini güvenli bir şekilde koruması ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri alması gerektiği, bunların kaybolması, çalınması halinde veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi durumunda kart çıkaran kuruluşa derhal bildirim yapmak zorunda olduğuna,*
- d) *Kart hamilinin, kart çıkaran kuruluşa yapacağı bildirimden önceki yirmidört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlardan yüzelli Yeni Türk Lirası ile sınırlı olmak üzere sorumlu olduğuna,*
- e) *Hukuka aykırı kullanımın, hamilin ağır ihmeline veya kastına dayanması veya bildirimden yirmidört saat içinde yapılmaması hallerinde bu sınırın uygulanmayacağına,*
- f) *Kart hamilinin ilgili sigorta prim bedelini ödemek koşuluyla bildirimden önceki yirmidört saat içinde gerçekleşen hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlar ilgili yasal sorumluluk tutarı için sigorta yaptırılmasını talep edebileceğine,*
- g) *Kartın ve kartın kullanılması için gerekli şifre bilgilerinin kaybolması veya çalınması halinde banka kartı hamilinin yapacağı bildirimden önceki yirmidört saatten önce gerçekleştirilen işlemlerden kart hamilinin sorumlu olduğuna,*
- ğ) *Kart hamilinin adresinde meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren onbeş gün içinde kart çıkaran kuruluşa bildirmekle yükümlü olduğuna ve adres*

değişikliğini söz konusu süre zarfında Bankaya bildirmemesi halinde eski adresine yapılacak bildirimlerin geçerli olacağına,

h) Sözleşmenin sona erme ve fesih şartlarına ilişkin hükümler yer alır.”

- (57) Ancak standart BHS'nin ilgili hükmüne bakıldığında sadece;
- Bankanın belli koşullar altında nakit çekim limitine ve limitin kullanılacağı sektörlere sınırlar koyabileceği,
 - Yukarıdaki Yönetmelik maddesinin (ç) bendindeki hüküm,
 - Üye işyeri ile kart hamili arasındaki uyumsuzlukta bankanın taraf olmadığı,
 - ATM hesabına nakit yatırılan tutar hakkındaki uyumsuzluklarda banka sistemince saptanan tutarın esas olacağına dair hüküm

yer almaktadır.

- (58) Daha önce de değinildiği üzere, mevduat hesapları, banka kartı, para transferleri gibi hizmetlerin tek bir çerçeve sözleşmede yer alması gerektiğine dair bir düzenlemeye rastlanmamıştır. Buna ek olarak banka kartlarına ilişkin olarak düzenlenecek sözleşmelerde yer alması gereken asgari hükümlerin standart BHS'de bulunmadığı görülmektedir. TBB tarafından banka kartları konusunda müşteri ile ayrı bir sözleşme akdedileceği yönünde bir açıklama yapılmamıştır. Dolayısıyla standart BHS'ye banka kartlarına dair bir hüküm ekleyip hükmün kapsamını dar tutmak bu hizmetten faydalanmak isteyen tüketici üzerinde olumsuz sonuçlara yol açabilecektir. Öyle ki tüketici, bir banka müşterisi olabilmek için standart BHS'de sunulan bütün hizmetleri kabul etmek durumunda kalacak, ancak sözleşmeyi imzalarken bu hizmetler hakkında mevzuatta zorunlu tutulan asgari düzenlemelerden bile habersiz kalacaktır.
- (59) Bu düzenlemelerin bireysel müşterilerin sözleşme anında kendisine uygulanacak temel hükümlerden haberdar olmalarını; böylelikle sözleşmeyi imzalayıp imzalamama yönünde sağlıklı karar vermelerini, imzalayacaksa hangi hak ve yükümlülükler altında imzaladığını öngörebilmelerini amaçladığı aşikârdır. Dolayısıyla tüketiciye uygulanacak hükümleri sözleşmelerden kaldırmak, hükümlerin kapsamını daraltmak; muhtemel bir uyumsuzluk halinde tüketicinin kendisini hukuki bakımından tamamen öngöremediği ve yabancı olduğu bir sahanın içinde bulmasına yol açacaktır.
- (60) Yukarıda yer verilen mevzuat hükümleri ve açıklamalar çerçevesinde, standart BHS'de, yasal düzenlemelerde aranan asgari hükümlerin dahi bulunmadığı, farklı nitelikteki hizmetlerin standart BHS'ye konularak bütün bankalar tarafından sunulmasının zorunlu hale getirildiği, bu durumun bireysel müşteriler bakımından hukuki öngörülebilirliği azaltacağı ve hangi bankaya giderse gitsin ihtiyacı olmayan hizmetleri almak durumunda kalacağı anlaşılmaktadır.

G.6. Değerlendirme

G.6.1. Menfi Tespit Değerlendirmesi

- (61) 4054 sayılı Kanun'un 8. maddesine göre; ilgili teşebbüs veya teşebbüs birliklerinin başvurusu üzerine Kurul'un, elinde bulunan bilgiler çerçevesinde bir anlaşmanın, kararın, eylemin veya birleşme ve devralmanın Kanun'un 4., 6. ve 7. maddelerine aykırı olmadığını gösteren bir menfi tespit belgesi verebileceği hükmü yer almaktadır.

- (62) Bildirime konu işlem rakip bankaların bir araya gelmesi ile oluşmuş bir teşebbüs birliği olan TBB'nin 21.10.2014 tarihli ve 2014/93 sayılı Yönetim Kurulu Kararına dayanmakta olup, kararla bireysel bankacılık hizmetlerinin kapsamını düzenleyen ve rakip bankalar üstünde bağlayıcı olacak bir çerçeve sözleşme uygulanması zorunluluğu getirilmektedir. Bu karar bir teşebbüs birliği kararı niteliği taşımaktadır.
- (63) Bir pazarın aynı seviyesinde faaliyet gösteren şirketler arasında akdedilen anlaşmalar "yatay işbirliği anlaşmaları" olarak nitelendirilmektedir. İşbirliği doğurucu nitelikteki söz konusu anlaşmalar; AR-GE, üretim, satın alma, standardizasyon anlaşmaları gibi çeşitli başlıklar altında yapılabilmektedir. Yatay işbirliği anlaşmaları; özellikle, birbirini tamamlayıcı faaliyet, beceri veya varlıkları bir araya getirdiği zaman önemli ekonomik faydalar ortaya çıkarabilmektedir. Yatay işbirliği, risk paylaşmak, maliyet tasarrufu yapmak, yatırımları artırmak, *know-how* havuzu oluşturmak, ürün kalitesi ile ürün çeşitliliğini artırmak ve daha hızlı yenilik yapmak için bir araç olabilmektedir. Bu anlaşmalar tarafların, fiyat, üretim, dağıtım veya arz miktarlarını belirlemek üzere anlaşması ya da işbirliğinin, tarafların pazar gücü elde etmesi, pazar gücünü koruması ya da artırmasına ve böylelikle, fiyat, üretim miktarı, ürün kalitesi, ürün çeşitliliği ya da inovasyon bakımından pazarda olumsuz etkilerin ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Yatay işbirliği anlaşmalarının sağladığı yararlar ile etkin rekabetin sürdürülmesinin sağlanması arasında dengeli bir değerlendirme yapmak gerekmektedir.
- (64) KILAVUZ'un 231. paragrafında belirli sektörlerde, teşebbüs birlikleri ya da doğrudan rakip teşebbüsler tarafından hazırlanan standart alım ya da satım şartlarının (standart şartlar) kullanılabilirdiği, örneğin, bankacılık ve sigorta sektörlerinde standart şartların önemli bir role sahip olduğu belirtilmiştir. KILAVUZ, standart şartların değerlendirilmesinde iki aşamalı bir yaklaşım benimsemiştir. İlk aşamada standart şartların 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi uyarınca değerlendirilmesinde dikkate alınacak hususlar; ikinci aşamada aynı Kanun'un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyetten yararlanıp yararlanamayacağına dair değerlendirmede bakılacak unsurlar yer almaktadır.
- (65) KILAVUZ, standart şartların ürün seçeneklerini ve inovasyonu sınırlamak suretiyle rekabeti kısıtlayabileceğini, özellikle alıcı gücünün yüksek olduğu istisnai durumlar hariç olmak üzere, sektörün büyük kısmında standart şartların uygulanması halinde tüketicilerin bu şartları kabul etmekten başka seçeneğinin kalmayacağını belirtmektedir. Ancak bu risk standart şartların yalnızca nihai ürünün kapsamını belirlediği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Nihai ürünün kapsamının hangi durumlarda belirlenmiş olacağı hususunda, bir banka hesabı için belirlenen standart şartların, müşterinin satın aldığı hizmetin kapsamını doğrudan etkileyeceği ve ürün seçiminin kısıtlanması riskini artırdığı değerlendirilmektedir. Buna ek olarak, nihai ürünün özellikle fiyat gibi ticari koşullarını etkilediği durumlarda standart şartların rekabeti ciddi ölçüde etkileyebileceği değerlendirilmektedir.
- (66) Standart BHS'ye bakıldığında, fiyat gibi bireysel bankacılık ürününün ticari koşullarını birebir etkileyen hükümlerin bulunmadığı görülmektedir. Buna karşılık tüketicilere sunulan ürünlerin kapsamının standart BHS hükümleri ile belirlendiği; hatta kimi ürünlerin kapsamının daraltıldığı görülmektedir.
- (67) **Rekabeti Kısıtlama Amacı:** KILAVUZ'da mevcut veya potansiyel rakipleri dışlama amacı taşıyan bir anlaşmanın parçası olarak kullanılan standart şartların rekabeti kısıtlama amacı taşıdığı belirtilmektedir. Pazara giriş yapacak rakiplerin standart şartlara erişiminin engellenmesi, tavsiye edilen fiyatlar, indirimler gibi fiyatları doğrudan etkileyen standart şartlar rekabeti kısıtlama amacı taşıyabilecektir.

- (68) Standart BHS'lerin rakip bankaları piyasadan dışlamaya yönelik bir amaç taşımadığı; ürünlerin fiyatları, indirim koşulları gibi parametrelere ilişkin direkt hükümler içermediği görülmektedir. Bu bakımdan anılan BHS'nin rekabeti kısıtlama amacının bulunmadığı değerlendirilmektedir.
- (69) **Rekabeti Kısıtlama Etkisi:** KILAVUZ'un 270. paragrafı uyarınca standart şartların rekabeti kısıtlayıcı etkilere yol açıp açmadığının değerlendirmesinde mevcut ekonomik koşullar ve ilgili pazarın durumunun dikkate alınacağı belirtilmiştir. Mal veya hizmetlerin satışına yönelik etkin biçimde erişilebilen, bağlayıcı olmayan ve fiyat üzerinde bir etkisi bulunmayan standart şartlar, genellikle rekabeti kısıtlayıcı bir etkide bulunmazlar. Çünkü bu şartların, ürün kalitesi, çeşitliliği ve inovasyon üzerinde herhangi bir olumsuz etki yaratma olasılığı düşüktür. Ancak, daha ayrıntılı bir değerlendirmenin gerektiği iki genel istisna bulunmaktadır.
- (70) İlk istisna, mal ve hizmetlerin satışına yönelik standart şartların müşteriye satılan ürünün kapsamını tanımladığı ve dolayısıyla ürün çeşitliliğini sınırlandırma riskini artırdığı durumlarda, bu şartların yaygın bir biçimde uygulanması halidir. KILAVUZ'a göre örneğin, sigorta sözleşmelerindeki standart şartlar sonucunda, müşterilerin kapsam içindeki standart riskler gibi sözleşmenin kilit unsurlarına ilişkin seçeneklerinin sınırlandığı durumlar ortaya çıkabilir. Kullanımı zorunlu olmasa da bu gibi standart şartlar nedeniyle rakiplerin, ürün çeşitliliği açısından rekabet etme güduları ortadan kalkabilir.
- (71) Standart BHS'deki düzenlemeye bu istisna bağlamında bakıldığında, bankaların müşterilere sunmak istedikleri temel bireysel bankacılık ürünlerinin kapsamının belirlenmiş olduğu görülmektedir. Her ne kadar TBB, standart BHS'nin çerçeve sözleşme olacağını, diğer bankacılık ürünleri için ayrı sözleşmeler imzalanacağını belirtmiş olsa da, uygulamada her müşterinin hizmet almak istediği bankaya girdiği anda bir çerçeve bireysel hizmet sözleşmesi imzalamak durumunda olduğunu da vurgulamıştır. Bu da müşterinin bu sözleşmede yer alan bütün ürünleri peşinen kabul etmek durumunda kalacağını göstermektedir. Dolayısıyla standart BHS'de yer alan hükümlerin müşteriye sunulacak temel hizmetlerin neler olduğunu, kapsamını ve koşullarını tanımladığı değerlendirilmektedir. Tüketicilerin standart BHS'yi kullanan hangi bankaya giderse gitsin aynı ürün seçenekleri ve ürün koşulları ile karşılaşacağını bilmesi bankaların bu temel bankacılık hizmetlerine ilişkin inovasyon ve ürün çeşitliliği motivasyonunu azaltabileceği kanaatine ulaşılmıştır.
- (72) Etki değerlendirmesinde mevcut rekabetin durumu ve standart şartların kapsamı da dikkate alınmalıdır. Bu değerlendirme yapılırken standart şartları kullanan teşebbüslerin pazar payı ile şartların, ürünün tamamını mı yoksa belli bir kısmını mı kapsadığına da bakılmalıdır. Zira standart şartlar ne kadar dar kapsamlı olursa bu şartların ürün seçeneklerini sınırlandırma ihtimali o kadar düşük olacaktır.

- (73) TBB, standart BHS'nin bütün mevduat ve katılım bankaları tarafından uygulanacağını belirtmiştir. Dolayısıyla söz konusu şartların pazarın %100'ü oranında uygulanacağı anlaşılmaktadır. Standart BHS'de bulunan ürünlere bakıldığında, TBB'nin de ifade ettiği gibi, bütün temel bireysel bankacılık hizmetlerinin BHS'de yer aldığı görülmektedir. BHS kapsamına alınmayan ürünlerin ise, genel anlamda, kredi kartı, kredi (konut, taşıt, ihtiyaç vs.), ek hesaplar, özellikli hesaplar (çeyiz hesabı, fon hesapları, kredili mevduat hesapları, müşterek hesaplar gibi) olduğu görülmektedir. Bu hizmetlerin BHS dışında tutulma sebebinin, standart ürün gruplarının uygulamasından farklılık arz ettikleri için özellikli hükümler içermeleri olduğu değerlendirilmektedir. Bunlar haricindeki yabancı para ve Türk Lirası üzerinden açılan mevduat hesapları, altın hesapları, banka kartı, para transferi, elektronik bankacılık gibi temel bireysel bankacılık ürünlerinin standart BHS'de yer aldığı görülmektedir. Dolayısıyla standart BHS'nin kapsamının oldukça geniş olduğu; tüketicilere sunulabilecek ürün yelpazesinin önemli bir kısmını etkileyeceği değerlendirilmektedir.
- (74) KILAVUZ'un etki değerlendirmesinde vurguladığı ikinci istisna, standart şartların ticari işlemin belirleyici kısmını oluşturması halinde bağlayıcı nitelik taşımalarıdır. KILAVUZ'un 276. paragrafında standart şartların hukuken ya da fiilen bütün pazar üzerinde bağlayıcı olması halinde ürün kalitesi, ürün çeşitliliği ve inovasyon üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesinin çok daha önem arz ettiği belirtilmiştir.
- (75) TBB tarafından standart BHS'lerin Türkiye'de faaliyet gösteren bütün mevduat ve katılım bankaları üzerinde bağlayıcı olacağı belirtilmiştir. Kurum'a bildirilen ilk hali tavsiye niteliği taşıyan standart BHS, bankalar üzerinde bağlayıcı olmaması halinde banka bazında tadil edilerek karmaşık hale getirilebileceği, uygulamanın sektör genelinde basitleştirilerek yeknesaklaştırılmasının mümkün olmayacağı ve tüketici üzerinde gerçekleşmesi amaçlanan faydaların önünde engel teşkil edeceği gerekçesiyle bağlayıcı hale getirilmiştir. Bu suretle mesleki tanzim kararı olarak benimsenen uygulamaya tabi olmayan bankaya 5411 sayılı Kanun'un 81. maddesindeki "*Kuruluş birliklerinin aldığı genel ya da özel nitelikteki karar ve tedbirlere zamanında ve tam olarak uymayan üyeler hakkında birliklerin yönetim kurulunca ikibin Yeni Türk Lirasından yirmibin Yeni Türk Lirasına kadar idarî para cezasına karar verilir.*" hükmü uyarınca yaptırım uygulanabileceği belirtilmiştir.
- (76) Standart BHS'nin bağlayıcı olması, vadesiz mevduat, vadeli TL ve döviz tevdiat hesabı, altın hesabı ve banka kartı ile elektronik bankacılık, müşteri sırrının korunması, para transferi, otomatik/düzenli ödeme talimatı gibi hizmetlerin bütün bankalar tarafından tüketiciye aynı şartlar ve hükümler altında sunulmasına yol açacaktır. Örneğin, vadeli mevduat hesabı açtırmak isteyen tüketici bu BHS ile kısmi para çekilmesi halinde vadesi bozulmayan bir hesap açtırmayacaktır. Bunun yanı sıra herhangi bir banka bu BHS'ye istinaden tüketiciye bu türde bir hizmet sunamayacaktır. Hâlbuki örnek güncel BHS'lere bakıldığında;
- AKBANK'ın ve TEB'in sözleşmelerinde, vadeli hesaptan vadesinden önce para çekilmesi durumunda, hesapta kalan paraya faiz işletilip işletilmeyeceğini, faiz işletilmesi durumunda hangi oranda faiz işletileceğini Banka'nın belirleyeceğine,
 - YAPI KREDİ'nin sözleşmesinde ise vadesinden önce hesaptan para çekilmesi durumunda, çekilen tutara faiz işletilip işletilmeyeceğinin, hesapta kalan paraya mutabık kalınan faizin işletilmesine devam edilip edilmeyeceğinin tarafların anlaşmasına bağlı olduğuna

dair hükümlerin yer aldığı görülmektedir.

- (77) Dolayısıyla, AKBANK'ın veya YAPI KREDİ'nin kısmi para çekimi halinde vadeli mevduat hesabında kalan paraya faiz işletilebilen bir hizmeti sunabilmesi için tüketiciye bu hizmete dair ayrı bir sözleşme imzalatıp ayrı bir hesap açması gerekecektir. Bu noktada bankaların müşteri hesaplarına belli koşullarda hesap işletim ücreti işletmek yönünde uygulamalarının olduğu hatırlanmalıdır.
- (78) Bağlayıcı standart BHS'nin bir diğer etkisi de, bankaların BHS'de yer alan hizmet ve ürün kalemlerinin bir kısmını çıkarıp, müşterinin ihtiyacına yönelik olan hükümlerin olduğu bir sözleşme yapamayacak olmalarıdır. Halbuki mevcut durumda bazı bankalar internet üzerinden sadece tek tür hesap hizmeti verip buna dair sözleşme imzalamaktadır. Benzer şekilde, standart BHS'de yer alan ürün ve hizmet kalemlerine yenilerinin eklenerek genişletilmesi ve ürün çeşitliliğinin artırılması da mümkün olmayacaktır. Banka, sunmak istediği her farklı ürün için ayrı sözleşme hazırlamak durumunda kalacaktır.
- (79) Yukarıda yer verilen tespitler ışığında, TBB Yönetim Kurulu kararına istinaden hazırlanan "TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"ne ve "TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"ne 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında yer alan rekabet kısıtlamaları içermesi nedeniyle menfi tespit belgesi verilemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır.

G.6.2. 4054 Sayılı Kanun'un 5. Maddesi Kapsamında Değerlendirme

- (80) 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi gereğince rekabet kısıtı içeren bir anlaşmanın bireysel muafiyetten yararlanabilmesi için aşağıdaki koşulların tamamını aynı anda taşıması gerekmektedir: a) Malların üretim veya dağıtımı ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmenin sağlanması, b) Tüketicinin bundan yarar sağlaması, c) İlgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması, d) Rekabetin (a) ve (b) bentlerindeki amaçların elde edilmesi için zorunlu olandan fazla sınırlanmaması.
- (81) Söz konusu bireysel muafiyet koşullarının standart şartlar bakımından ne şekilde yorumlanması gerektiği ise KILAVUZ'da açıklanmıştır. KILAVUZ, standart şartların doğurabileceği rekabet karşıtı etkileri saydıktan sonra, söz konusu şartların hangi koşullarda bireysel muafiyet alabileceğini, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinde yer alan koşullar doğrultusunda etkinlik, tüketiciye yansıma, rekabetin ortadan kalkmaması ve zorunluluk başlıkları altında açıklamıştır. Değerlendirmenin bu bölümünde Kanun'da sayılan muafiyet koşullarının somut olayda karşılanıp karşılanmadığı incelenecektir.
- (82) **Etkinlik Kazanımı ve Tüketiciye Yansıma:** Standart şartların sağlayabileceği etkinlik kazanımlarının başında tüketicilerin sunulan koşulları karşılaştırmasını ve bu sayede teşebbüsler arasında geçiş yapmasını kolaylaştırmak, işlem maliyetlerinden tasarruf ve sözleşme tarafları için hukuki belirliliği artırmak gelmektedir. Pazardaki teşebbüs sayısı ne kadar çoksa, sözleşme koşullarının karşılaştırılmasının kolaylaşmasından doğan etkinlik kazanımları da o kadar büyük olacaktır.
- (83) KILAVUZ'un 287. paragrafı ise, standart şartlarla elde edilecek etkinlik kazanımlarının rekabeti kısıtlayıcı etkilerini telafi edecek şekilde tüketicilere yansıtılması gerektiğini ifade etmektedir. Bu çerçevede piyasadaki tekliflerin karşılaştırılabilirliğinde artış, tedarikçiler arasında geçişlerin kolaylaşması ve standart şartların koşullarındaki hukuki belirliliğin sağlanması gibi etkinlik kazanımlarının tüketiciler açısından faydalı olacağı kabul edilmektedir.

- (84) Somut olayda, TBB tarafından, bankaların operasyonel maliyetlerinin düşürülmesi ve BHS uygulamasının basit hale getirilmesi amacıyla hazırlanan standart BHS'nin, hâlihazırda bankalar tarafından kullanılan BHS'ye göre hizmetlerin sunulması bakımından birçok avantaj sağladığı, hizmetlerin sunulmasında teknik gelişmeleri beraberinde getirdiği belirtilmiştir. Bankacılık işlemleri sırasında kağıt ortamında düzenlenen belgelerin önemli bir kısmını sözleşmelerin oluşturması ve zaman içerisinde doğan farklı ihtiyaçlarla BHS'lerin kapsamının genişletilmesiyle hâlihazırda 40-50 sayfadan oluşan kitapçıklar haline gelen BHS'lerin önemli bir bölümünün muhtelif mevzuat düzenlemelerinin yer almasını zorunlu tuttuğu hükümler ile müşterilerin kullanmadığı ürün ve hizmetlere ilişkin hükümlerden oluştuğu ifade edilmiştir. Bu nedenle, çok fazla sayfadan oluşan BHS'lerin kağıt israfına neden olduğu, ülke kalkınmasına ve çevreye zarar verdiği, ayrıca arşivlenmesinin oldukça zorluk teşkil ettiği dile getirilmiştir.
- (85) TBB, çerçeve sözleşme dışında kalan ürün ve hizmetler açısından her bankanın belirleyeceği içerikteki sözleşmeleri akdedeceğini belirtmiştir. Hâlbuki BHS'deki hükümlerden ayrılarak sunulmak istenen her ürün ve hizmet için ayrı bir sözleşme hazırlanması, operasyonel maliyet olarak nitelenen kâğıt, basım, dağıtım gibi maliyetleri azaltmak yerine artıracaktır. TBB, hâlihazırda uzun bireysel hizmet sözleşmelerinin sektöre olan yıllık kâğıt ve baskı maliyetinin yaklaşık 1 milyar TL olduğunu belirtmiş ancak standart BHS ile bu maliyetlerde ne oranda bir düşüş meydana geleceği, bunun olumlu yansımalarının ne surette ve ölçüde olacağı hususunda somut bir açıklama yapmamıştır. Dosya kapsamında TBB ile yapılan görüşmede, kısaltılmış BHS ile düşecek olan operasyonel maliyetlerin tüketiciye nasıl yansıtılacağı hususunda bilgi talep edilmiştir. TBB, bu tür maliyetlerin müşteriye faiz olarak yansıtıldığını, olası maliyet düşüşünün de müşteriye faiz düşüşü olarak yansıtılacağını belirtmiş; ancak bunun ötesinde somut bir açıklama sunmamıştır.
- (86) TBB, standart BHS ile bankaların operasyonel maliyetlerinin düşmesinin ve kâğıt israfının azaltılması gibi etkinlik kazanımlarının tüketiciler üzerindeki diğer muhtemel yansımalarını açıklamıştır. Buna göre, BHS'lerin sayfa sayısı bakımından uzun olmasından ötürü çoğu zaman tüketiciler tarafından okunmadığı ve anlaşılır olmaktan uzak olduğu, bununla birlikte, tüketicilerin kullanmadığı ürünleri de içeren BHS'lerin, her sayfaya müşterilerin imzasının alınması sonucunda daha sonradan talep edilmeyen ürünün müşteriye verilmesi gibi durumlara yol açtığı, dolayısıyla da ihtilaf ve şikâyet sayısının arttığı belirtilmektedir. Bu nedenle, tüketicinin kısaltılmış yeknesak BHS'yi daha kolay anlayabileceği vurgulanmıştır. TBB bir diğer etkinlik kazanımı olarak standart BHS sayesinde tüketicilerin, sözleşme hükümleri dışında faiz, komisyon, masraf vs. gibi asıl rekabetin olduğu noktalara odaklanarak bankalar arasında kolayca karşılaştırma ve geçiş yapabileceğini belirtmiştir.
- (87) Öncelikle rekabet unsurlarının faiz, masraf, komisyon gibi tutarlarla sınırlı olmadığı, sunulan hizmetlerin koşullarının ve kapsamının da bireysel bankacılık pazarındaki rekabette önemli rol oynadığı belirtilmelidir. Nitekim Avrupa Komisyonu'nun 2007 yılında bireysel bankacılık hakkında yaptığı bir pazar araştırmasında, tüketicilerin bir bankayı diğerine tercih etmelerinde finansal unsurların yanı sıra güven ve itimat hususlarını dikkate aldığı belirtilmiştir. Anılan çalışmada bankaya ulaşabilmekteki kolaylıkların (telefon, internet gibi yollarla) yanı sıra sunulan ürün ve hizmet kalitesinin de tüketicilerin banka değiştirme temayülünü etkilediği belirtilmiştir. Bununla birlikte, tüketicilerin banka değiştirirken katlanacakları maliyetlerin de tercihlerinde rol oynadığı açıktır. Söz konusu çalışma, idari külfetlerin yanında hesap kapatma ücretlerinin yüksekliği, yeni bankada müşteri kredibilitésinin daha düşük olması ile bankaların birbirine bağlı ürünler

sunmasının da tüketicilerin banka değiştirme motivasyonunu azalttığı belirtilmiřtir⁷. Çalışma, geçiş maliyetlerinin yüksek oluşunun bankaların inovasyon güdüsünü olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

- (88) Bu bağlamda, tüketicilerin bir bankadan diğerine geçişte dikkate aldığı hususların sadece faiz, masraf ve sair giderlerden ibaret olmadığı, geçiş maliyetlerinin yüksekliği, mevcut banka ile kurulan ilişkinin kapsamı ve niteliği gibi noktaların da rol oynadığı anlaşılmaktadır. Buna ek olarak, tüketici bankadan aldığı hizmetler karşılığında ödemesi gereken ücret, komisyon, masraf gibi tutarları imzaladığı sözleşmeden bağımsız olarak öğrenmekte ve kıyas yapabilmektedir. Nitekim bankalarca hâli hazırda kullanılan BHS örneklerine bakıldığında, anılan tutarlara dair bilgilerin içeriği kolayca anlaşılabilecek ek bir bilgi formu şeklinde müşteri bilgisine sunulduğu görülmektedir⁸. Bu bilgi formları ile sözleşme örnekleri de bankaların internet sitelerinde yer almaktadır. Bu nedenle BHS'lerin kısaltılarak standart hale getirilmesi ile tüketicilerin komisyon, faiz, masraf gibi tutarları kıyaslamasında mevcut durumdan daha fazla bir etkinlik sağlanmayacağı; bankalararası geçişlerde nazara alınan faktörler üzerinde esaslı bir etkide bulunmayacağı değerlendirilmektedir.
- (89) Öte yandan, BHS'de sunulan hizmetlerin sınırlandırılması ile birbirinden bağımsız ürünlerin aynı çerçeve sözleşmeye konulması, hükümlerin kısaltılarak yeknesaklaştırılması tüketici tercihlerini ve bankadan alacağı temel hizmetlerin kalitesine ilişkin beklentilerini sınırlayacaktır. Benzer şekilde anılan durum bankaların inovasyon motivasyonunu azaltabileceğinden tüketici refahı üzerinde negatif etkide bulunacaktır.
- (90) TBB tarafından, tek taraflı olarak hazırlanmış çerçeve BHS'lerdeki hükümlerin önemli bir kısmının müzakere edilmeden imzalanmasının Borçlar Kanunu'nun 20 ila 25. maddelerinde düzenlenen "Genel İşlem Koşulları" kapsamında değerlendirildiğinde işlevsel olmadığı ve/veya ilgili mevzuat ve düzenlemeler çerçevesinde müzakere edilmiş olsa dahi uygulanmadığı ifade edilmektedir. Bu bağlamda, BHS'de genel hükümleri düzenleyen kısmın mevcut yasal düzenlemeler çerçevesinde tüm bankalar için ortak bir metin haline getirilmesinin, olası ihtilafların önüne geçilmesini sağlayarak ve bankalara duyulan güvenin azalmasını önleyerek tüketici yararına sonuç doğuracağı iddia edilmiştir. Standart BHS bakımından bu etkinlik savunmalarının tüketici üzerindeki yansımaları değerlendirilirken bankalar tarafından uygulanan sözleşmeler karşısında tüketicilerin özel durumu incelenmeli ve tek tip sözleşmelerin tüketiciler üzerindeki etkileri bu açıdan ele alınmalıdır.
- (91) Öncelikle şu husus belirtilmelidir ki, özellikle bireysel müşterilerin bankalar ile pazarlık kabiliyeti bulunmamakta ve bu müşteriler bankalar karşısında zayıf konumda yer almaktadır. Bu nedenle, bireysel tüketiciler bankadan almak istedikleri ürün ve hizmetlere ilişkin olarak genellikle, alıcı gücüne sahip değildir. Bu nedenle, bankalar karşısında tüketicilerin korunmasına yönelik yasal düzenlemeler yapılmakta ve yargı kararları alınmaktadır.

⁷ http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf, s. 66, Erişim Tarihi: 27.06.2016

⁸Bkz. http://www.akbank.com/Documents/Sozlesmeler/BANKACILIK_HIZMET_SOZLESMESI.%20Versiyon.03.10.2014.pdf,

https://www.ingbank.com.tr/F/Documents/pdf/Hakimizda/Hizmet_ve_Kredi_Sozlesmeleri/BBHS_260220_16.pdf, http://www.vakifbank.com.tr/documents/temel_bankacilik_bilgi_formu.pdf,

[http://www.isbank.com.tr/TR/bireysel/sozlesme-ve-formlar/Documents/Nisan-May-Haz2016/OTM-102-BHS-\(2016-4\)%20son.pdf](http://www.isbank.com.tr/TR/bireysel/sozlesme-ve-formlar/Documents/Nisan-May-Haz2016/OTM-102-BHS-(2016-4)%20son.pdf), Erişim Tarihi: 13.07.2016

- (92) Bu çerçevede, dosya kapsamında, standart, bağlayıcı ve müzakere edilmeyen BHS'lerin tüketiciler üzerindeki etkileri hakkında TBB'den ilave bilgi talep edilmiştir. TBB 15.01.2016 tarihli cevap yazısında, BHS'deki hükümlerin tüketici ile müzakere edilmediğini, bankaların müşteriye özel sözleşme hazırlayamayacağını, bu nedenle müşterinin BHS'yi değiştirme ihtimalinin bulunmadığını ifade etmiştir. TBB, müzakere edilmeyen sözleşme hükümlerinin haksız şart teşkil etmesi halinde hukuka aykırı olacağını, BHS'de haksız şart bulunmadığını ve hukuka aykırılık barındırmadığını belirtmiştir. Hâlbuki Standart BHS'nin 17. Genel Hükümünde *“Aşağıda ismi bulunanlar, (...) bu Sözleşmenin tamamını okuduklarını, anladıklarını, karşılıklı müzakere ettiklerini ve Sözleşmenin kısmen veya tamamen kabul edilmemesinin mümkün olduğu hakkında bilgi sahibi olunduğunu (...) kabul ve beyan eder”* ifadesi yer almaktadır.
- (93) TBB'nin beyanları ile sözleşme maddesi arasındaki bu çelişkinin ötesinde haksız şartların neler olduğu Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik'te⁹ örnekleyici olarak sayılmıştır. Buna göre;
- Sözleşmeyi düzenleyen bir fiili veya ihmali nedeniyle, tüketicinin (...) maddi zarara uğraması halinde, sözleşmeyi düzenleyen yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,
 - Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, geri dönülemez bir şekilde kabul ettiğini öngören şartlar,
 - Sözleşmeyi düzenleyen sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkân veren şartlar
- haksız şartlara örnektir.
- (94) Bu durumun rekabet hukuku bakımından tüketiciler üzerinde etkisi, hangi bankadan hizmet almak isterse istesin bütün bankalarda aynı ve müzakere edilemeyen BHS'yi imzalamak durumunda kalması; bunu reddettiği takdirde hiçbir bankacılık hizmeti alamayacak olması şeklinde ortaya çıkacaktır.
- (95) Buna ek olarak, ayrıntılarına önceki bölümlerde yer verildiği üzere, sözleşmelerde bulunması gereken asgari hükümlerin dahi bulunmadığı standart BHS, tüketiciler bakımından hukuki belirliliği sağlamaktan ziyade, son derece teknik ve çok sayıda yasal düzenlemenin bulunduğu bir alanda kendi müdahaleleri olmadan hazırlanmış bir sözleşmeye taraf olmaları sonucunu doğuracaktır. Bu durum, tüketicinin önceden bilgi sahibi olmadığı hak ve yükümlülüklerden sorumlu tutulmasına yol açacaktır. Özellikle BHS'den kaynaklanan bir uyuşmazlık halinde, tüketicinin standart BHS ile çıkarılan pek çok düzenleme ile karşı karşıya kalacağı ve haklarını savunmada zorluk çekeceği aşikârdır.
- (96) Açıklanan sebeplerle TBB'nin ileri sürdüğü etkinlik kazanımlarının dosya kapsamında somut delillerle ortaya konmadığı; bahse konu etkinlik kazanımlarının tüketici üzerinde olumlu bir yansımalarının bulunmadığı, bu nedenle 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin (a) ve (b) bentlerindeki koşulların sağlanmadığı kanaatine varılmıştır¹⁰.

⁹ Resmi Gazete Tarihi: 17.06.2014; Sayısı: 29033

¹⁰ Kurul'un, Türkiye Çelik Üreticileri Derneği tarafından hazırlanan ve yurtdışından hurda alımlarında uygulanması planlanan standartlara menfi tespit belgesi verilmesi/muafiyet tanınması talebini inceleyen 30.04.2014 tarihli ve 14-16/304-133 sayılı kararında; anılan standartların uygulanmasıyla ithal edilen hurdaların kalitesinin ve verimliliğinin yükseleceği, üretim maliyetlerinde azalma ve devamlılığın sağlanarak malların üretiminde ve hizmetlerin sunulmasında iyileşme sağlanacağı yönünde etkinlik kazanımlarının ortaya çıkacağı değerlendirilmiştir. Oysaki standart BHS'nin dışındaki ürün ve hizmetlerle

- (97) **Rekabetin Ortadan Kalkmaması ve Zorunluluk:** KILAVUZ'un 288. paragrafında, standart şartlara üçüncü tarafların etkin erişiminin engellendiği durumlarda rekabetin ortadan kalkabileceği belirtilmiştir. Standart BHS'ye Türkiye'de faaliyet gösteren her banka tarafından kolayca erişilebilecektir. Bankaların faaliyet esasları 5411 sayılı Kanun'da düzenlenmiş olup, standart BHS'ye uymamanın bankaların pazara girişini engelleyen/zorlaştıran bir husus olmadığı değerlendirilmektedir.
- (98) Buna karşılık, TBB'nin mesleki tanzim kararı olarak uygulanmasını istediği BHS'ye uymaması halinde bankanın TBB tarafından uygulanacak bir yaptırımla karşılaşacağı bilinmektedir. Diğer bir deyişle, standart BHS'de olmayan ürün ve hizmetleri BHS'ye ekleyerek müşteri ihtiyaçlarına odaklı sözleşmeler hazırlamak, BHS'de yer alan ürün ve hizmetlerini ayırtırmak veya taraflara uygulanacak hükümlerini ayrıntılı olarak kaleme almak, böylelikle sunduğu hizmet kalitesini artırıp ürün yelpazesini genişleterek müşteri sayısını artırmak isteyen banka TBB tarafından bir yaptırım ile karşılaşabilecektir¹¹. Bu durum tüketicilerin ister mevduat ister katılım bankası olsun, aynı hükümleri içeren ve içeriğine müdahale edemedikleri bir sözleşme ile karşılaşmalarına neden olacaktır.
- (99) KILAVUZ, standart şartların ürün veya hizmetin yalnızca sınırlı bir kısmına ilişkin olması durumunda rekabetin ortadan kalkma olasılığının düşük olduğunu belirtmiştir. Ancak ayrıntılarına önceki bölümlerde yer verildiği üzere, standart BHS temel bireysel bankacılık ürünlerinin neredeyse tamamına teşmil edecektir. Bu nedenle, standart BHS'nin tüketicilere sunulan ürün ve hizmetlerin büyük bir kısmına ilişkin olduğu ve bu bakımdan rekabet karşıtı endişeler doğurabileceği değerlendirilmekte olup, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin (c) bendinde aranan "ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması" koşulunun sağlanmadığı kanaatine ulaşılmıştır.
- (100) Zorunluluk kriteri standart şartların bağlayıcı olması noktasında değerlendirilmelidir. KILAVUZ'un 295. paragrafında, standart şartların sektör ya da bu şartları belirleyen teşebbüs birliği üyeleri için bağlayıcı ve zorunlu hale getirilmesinin genellikle haklı bir gerekçeye dayanmayacağı belirtilmektedir. Ancak belirli durumlarda etkinlik kazanımlarına ulaşmak için bunları bağlayıcı hale getirmek zorunlu olabilmektedir.
- (101) TBB, zorunlu hale getirilmezse standart BHS'nin banka bazında tadil edilerek karmaşık hale getirilebileceği, uygulamanın sektör genelinde basitleştirilerek yeknesaklaştırılmasının mümkün olmayacağı, tüketicilerin BHS'yi daha kolay anlamalarının, banka değiştirmeleri halinde esasen dikkatle incelemeleri gereken maddeleri kolayca tespit edip değerlendirebilmelerinin ve piyasadaki koşulları karşılaştırarak bankalar arası geçiş yapabilmelerinin engelleneceği yönündeki endişeleri ifade etmiştir.

ilgili bankaların müşteriler ile ayrıca sözleşmeler yapabileceğine ilişkin TBB bildirimini, anılan karardaki değerlendirmenin aksine, ürün veya hizmetin sunulmasını daha da karmaşık hale getireceği değerlendirilmektedir.

¹¹ Hâlbuki Kurul'un, yurtdışından hurda alımlarında uygulanacak standartlara ilişkin 30.04.2014 tarihli ve 14-16/304-133 sayılı kararında; standart şartların uygulanması adına teşebbüsler üzerinde bir yükümlülük; uygulanmaması durumunda ise teşebbüslere uygulanacak bir yaptırımın olmadığı ve teşebbüslerin ürün alımlarında bu şartları kendi çıkarları doğrultusunda değiştirebilecekleri gerekçeleriyle, rekabetin zorunlu olandan fazla sınırlanmadığı sonucuna varılmıştır. Standart BHS'yi uygulamayan bankaların yaptırımla karşılaşabilecekleri nazara alındığında, karardaki gerekçenin bu dosya özelinde uygulanması mümkün görünmemektedir.

- (102) TBB tarafından ileri sürülen etkinlik kazanımlarının BHS'nin zorunlu hale getirilmesi için gerekçe olmadığı değerlendirilmektedir. Bağlayıcı standart BHS olmasa bile tüketiciyi kendine çekmek isteyen bankalar, uygulayacakları sözleşmelerin dilini sadeleştirerek, tüketicilerin ihtiyaçlarına yönelik ürün ve hizmetlere ilişkin esnek sözleşmeler hazırlayarak, rekabete hassas faiz, masraf, komisyon gibi parametreleri müşterilerin kolayca ulaşabileceği şekilde bilgilerine sunarak veya kendi ticari politikaları doğrultusunda daha farklı uygulamalar benimseyerek sayılan etkinlikleri sağlayabilmelidir.
- (103) Bankalar arasındaki fiyat rekabeti faiz, masraf, komisyon gibi giderler noktasında yaşandığından ve bunlar da bankalar tarafından gerek şubelerde gerek internet sitelerinde ilan edildiğinden, BHS hükümlerinin zorunlu hale getirilmesinin tüketicinin kıyas imkânları üzerinde olumlu etkide bulunmayacağı değerlendirilmektedir¹². Öte yandan tüketicinin faiz, masraf, komisyon gibi gider kalemlerini karşılayabildikleri pek çok sanal platform bulunmakta; tüketici bu kıyaslamayı kısaltılmış zorunlu çerçeve sözleşmeler olmadan da kolaylıkla yapabilmektedir. Bu sebeple TBB tarafından ileri sürülen etkinlik kazanımları ve tüketici faydası argümanları ile standart BHS'nin bağlayıcı hale getirilmesi arasında makul illiyet bağının bulunmadığı değerlendirilmektedir. Bu nedenle, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin (d) bendinde yer alan zorunluluk koşulunun somut olay bakımından sağlanamadığı kanaatine ulaşılmıştır.
- (104) Sonuç olarak, yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, menfi tespit verilmesi ya da muafiyet tanınması için bildirilen "TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"nin ve "TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi"nin 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin (a), (b), (c) ve (d) bentlerinde yer alan koşulları sağlamadığı, bu nedenle anılan sözleşmelere bireysel muafiyet tanınamayacağı kanaatine ulaşılmıştır.

¹² Kurul'un, 30.04.2014 tarihli ve 14-16/304-133 sayılı kararında yurtdışından hurda alımlarında uygulanması planlanan standartlara ilişkin olarak, teşebbüslerin standart alım şartlarının uygulamasının tavsiye niteliğinde olması, teşebbüslerin standart alım şartlarına uygun olan yahut olmayan hurdalar arasından maliyet bakımından avantajlı olanı tercih edebilmesi sebebiyle Kurul, bildirme konu işleme bireysel muafiyet tanımıştır. Ancak standart BHS ile, söz konusu karardaki değerlendirmenin aksine, banka müşterilerinin tercih ve kıyas imkanlarının artırılmasının ve kolaylaştırılmasının söz konusu olmadığı değerlendirilmektedir. Ayrıca bkz. 15.04.2004 tarihli ve 04-26/288-66 sayılı Kurul kararı.

H. SONUÇ

(105) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,

1. Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından alınan 21.10.2014 tarih ve 2014/93 sayılı karara istinaden hazırlanan “TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi”ne ve “TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi”ne, 4054 sayılı Kanun’un 4. maddesi kapsamında yer alan rekabet kısıtlamaları içermesi nedeniyle menfi tespit belgesi verilemeyeceğine,
2. “TBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi”ne ve “TKBB Tarafından Mesleki Tanzim Kararı Olarak Yayımlanan Çerçeve Standart Bankacılık Hizmet Sözleşmesi”ne 4054 sayılı Kanun’un 5. maddesinde yer alan muafiyet koşullarını taşımadığından, bireysel muafiyet tanınamayacağına,

OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.