

20.09.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/685  
Toplantı Tarihi/Sayısı : 18.7.2024/230  
Karar Numarası : 2024/672  
Başvuran : K. Ç.  
Başvuran Vekili : -  
Adres : -  
Muhatap Kurum/Kişi : Yapı ve Kredi Bankası Anonim Şirketi Genel Müdürlüğü  
Muhatap Adres : Yapı Kredi Plaza D Blok, PK: 34330, Levent /Beşiktaş/İSTANBUL

**I. BAŞVURUNUN KONUSU**

1. Başvuru; bankaların sunduğu hizmet uygulamalarında müşteriler arasında ayırım yaparak yapılacak işlemlerde yüksek mevduat sahibi müşterilere öncelik tanınmasının eşitlik ilkesine aykırı olduğu, işlem/hizmet önceliğinin müşterinin mevduat hesabı yüksekliğine göre belirlenmesinin servet temelinde ayrımcılık oluşturduğu iddiasına ilişkindir.

**II. İNCELEME SÜRECİ**

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. Bankalarda işlem sürecinde insan onuruna ve eşitlik anlayışına uygun olmayan tutum ve icraatla karşılaştığını,

b. Her gittiği banka şubesinin yapacağı işlemlerde farklı sıra numarası aldığını, müşterilerin o numaraya göre sıraya alındığını, oysa önce gelenin işlemlerinin öncelikle yapılmasının insan onurunun gereği olduğunu,

c. Alınan numarada bankaya geliş sırasının değil şirket sahipliği, zenginlik, yakınlık gibi hususların esas alındığını, bankaya daha sonra gelenlerin bankaya önce gelenlerin önüne geçebildiğini,

ç. Bu durumun, Kurumumuzun kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması ve ayrımcılığın önlenmesi amacıyla örtüşmediğini iddia etmekte ve gereğinin yapılmasını talep etmektedir.

3. Muhatap Yapı ve Kredi Bankası Anonim Şirketi Genel Müdürlüğünden alınan yazılı görüşte:

a. Başvuran K. Ç.'nin 5/4/2024 tarihinde Bankalarına ulaşan dilekçesine istinaden oluşturulan, Kayıt Takip Sisteminde yer alan ... referanslı başvurusuna ilişkin yapılan kontrollerde başvuranın 8/2/2024 tarihinde Kızılay Şubesinde 199 saniye bekleme süresi, 12/2/2024 tarihinde ise Ankara Şubesinde 18 saniye bekleme süresi ile hizmet aldığı tespit edildiği,

**b.** Başvuranın taraflarına yaptığı şikayet başvurusunda ileri sürdüğü iddiaları, gözlem ve görüşleri ile müşteri memnuniyetini önemsediklerinden dolayı hizmet kalitesinin artırılmasına dikkat ettiklerini ve bu konunun çalışmalarında önemli yer tuttuğunu,

**c.** Şubelerin tüm müşterilere en iyi şekilde ve en az bekleme süresi ile hizmet verme amacına hizmet ettiğini, bu nedenle bekleme süreleri ile ilgili sürekli yeni geliştirmeler ve iyileştirmeler yapıldığını,

**ç.** Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu Kararı ile 26/7/2006 tarihinde kabul edilen ve güncel hali Türkiye Bankalar Birliğinin resmi internet sayfasında ilan edilen bankaların uymakla yükümlü bulunduğu “*Bankacılık Etik İlkeleri*”nin hizmet kalitesine ilişkin 11’inci maddesinin ikinci fıkrasında “*Tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunarlar. Bununla beraber hedef pazarın belirlenerek, organizasyon yapısının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapıldığı ya da müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamaz.*” ifadelerine yer verildiğini,

**d.** Bu bilgi doğrultusunda, tarafları ile daha yoğun çalışan müşterilere şubelerde öncelikli hizmet hakkı sağlandığını,

**e.** Bilhassa yoğun günlerde (ay başı, ay sonu, vergi-SGK ödeme günleri vb.) müşterilerin şubeye gelerek sıra beklemek zorunda kalmamaları için Telefon Bankacılığı, ATM Bankacılığı ya da İnternet Bankacılığı ağının her geçen gün genişletildiğini ve bu kanallardan gerçekleştirilen işlem tiplerinin çeşitlendirildiğini,

**f.** Şubelerde yapılan birçok işlemin Telefon Bankacılığı, ATM Bankacılığı ya da İnternet Bankacılığı aracılığıyla da yapılabileceğini,

**g.** Bu bağlamda başvuranın bankalarında yaşamış olduğu bekleme süresi uzunluğu nedeniyle üzüntü duyduklarını, iletilen konunun ve eleştirilerin bankanın ilgili yönetim birimleri ile paylaşıldığını ve konunun hassasiyetle değerlendirilerek ürün/hizmet kalitesinde herhangi bir aksama olmamasını sağlamaya yönelik tüm önlemlerin alınacağını ifade etmiştir.

**h.** Yukarıda özetlenen açıklamalara ilaveten; Yapı ve Kredi Bankası Anonim Şirketi Genel Müdürlüğü Ankara Şubesi tarafından 29/2/2024 tarihinde başvuranın arandığı ve bankacılık işlemi anlamında bir talebinin olmadığı konusunda başvuran ile mutabık kalındığı belirtilmiştir.

**4.** Mevzuat gereğince ihlal iddiasına muhatap tarafın yazılı görüşleri başvurana iletilmiş olup 3/5/2024 tarihli tebligata rağmen başvuran tarafından yasal süre içerisinde herhangi bir cevap sunulmamıştır.

### III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Anayasa'nın "*Kanun önünde eşitlik*" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci ve beşinci fıkraları şöyledir:

*"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.*

*(...) Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar."*

6. 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "*Tanımlar*" başlıklı 2'nci maddesinin (d) bendine göre; "*doğrudan ayrımcılık, bir gerçek veya tüzel kişinin, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla eşit şekilde yararlanmasını bu Kanunda sayılan ayrımcılık temellerine dayanılarak engelleyen veya zorlaştıran her türlü farklı muameleyi*" ifade eder.

7. 6701 sayılı Kanun'un "*Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı*" başlıklı 3'üncü maddesi şöyledir:

*"(1) Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir.*

*(2) Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır.*

*(...)*

*(4) Ayrımcılık yasağı bakımından sorumluluk altında olan gerçek ve özel hukuk tüzel kişileri, yetki alanları içerisinde bulunan konular bakımından ayrımcılığın tespiti, ortadan kaldırılması ve eşitliğin sağlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür."*

8. Mezkûr Kanun'un "*Ayrımcılık türleri*" başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrasında, ayrımcılık türleri "*a) Ayrı tutma b) Ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama c) Çoklu ayrımcılık ç) Doğrudan ayrımcılık d) Dolaylı ayrımcılık e) İşyerinde yıldırma f) Makul düzenleme yapmama g) Taciz ğ) Varsayılan temele dayalı ayrımcılık*" olarak sıralanmıştır.

9. 6701 sayılı Kanun'un "*Ayrımcılık yasağının kapsamı*" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrası şöyledir:

*"(1) Eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya*

---

*yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen kişi aleyhine ayrımcılık yapamaz. Bu hüküm kamuya açık hizmetlerin sunulduğu alanlar ve binalara erişimi de kapsar.”*

**10.** 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun *“Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek”*le görevli olduğu düzenlenmiştir.

**11.** Mezkûr Kanun'un *“İspat yükü”* başlıklı 21'inci maddesi şöyledir:

*“Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.”*

#### **IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE**

**12.** 6701 sayılı Kanun'un *“Başvurular”* başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrasında *“Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.”* hükmü bulunmaktadır. Mezkûr Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrasına göre: *“İlgililer, Kuruma başvurmadan önce bu Kanuna aykırı olduğunu iddia ettikleri uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep eder. Bu taleplerin reddedilmesi veya otuz gün içerisinde cevap verilmemesi hâlinde Kuruma başvuru yapılabilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir.”* hükmü bulunmaktadır. Başvuranın dilekçesinden ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu konuya ilişkin Yapı ve Kredi Bankası Anonim Şirketi Genel Müdürlüğüne şikayet başvurusunda bulunarak ayrımcı nitelikte olduğunu ileri sürdüğü uygulamanın sonlandırılmasını talep ettiği anlaşılmıştır. Bu durum karşısında açıkça dayanaktan yoksun olmadığı ve kabul edilmezliğine karar verilmesini gerektirecek başka bir neden de bulunmadığı anlaşılan başvurunun esas incelemesi yapılabilecek bir başvuru olarak değerlendirilebileceği sonucuna varılmıştır.

**13.** Somut olay çerçevesinde başvuranın bankalarda gerçekleştirdiği işlemler sırasında işlem sırasının verildiği numaratördeki akışa göre değil de müşterinin şirket sahibi olması, zenginlik durumu, çalışanlar ile yakınlığı vb. hususlar esas alınarak hizmet önceliği tanındığını, bu nedenle bankaya sonradan gelen kişilerin hizmet almak için bekleyen kişilerin önüne geçebildiğini iddia ettiği anlaşılmıştır. Başvuranın dilekçesinde servet temelinde ayrımcılığa maruz kaldığına ilişkin açık bir beyanat bulunmasa da başvuru içeriğindeki söz konusu ayrımcılık iddiasının servet temeli kapsamında incelenebileceği değerlendirilmiştir.

**14.** Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin (AİHS) 14'üncü maddesine göre *“Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasal veya diğer kanaatler, ulusal veya sosyal köken, ulusal bir azınlığa mensupluk, servet, doğum veya herhangi*

---

*başka bir durum bakımından hiçbir ayrımcılık yapılmadan güvence altına alınır.” AİHS’in 14’üncü maddesinde sosyo-ekonomik statü temellerine yer verilmiştir. Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlükler bakımından sosyal köken ve servet temelinde ayrımcılık açıkça yasaklanmıştır [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TIHEK), B. No: 2022/1540, K. No: 2024/127, 14/2/2024, para. 18].*

**15.** Servet temeli, uluslararası belgelerde çeşitli kavramlarla ifade edilmekte, sosyo-ekonomik statü, sosyal köken, sosyal statü, sosyal konum, sosyal durum, sosyal sınıf, mülkiyet, ekonomik durum, mali durum ve işsizlik gibi ayrımcılık temelleriyle birlikte ele alınmakta veya bu kavramların yerine kullanılmaktadır. AİHS’te “servet” kelimesi kullanılırken Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi’nde (ESKHK) “mülkiyet” ifadesi yer almaktadır (TIHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 18).

**16.** Ulusal ve uluslararası mevzuatta ayrımcılık yasağı bakımından servet temeline ilişkin olarak üzerinde anlaşılmış genel geçer bir tanım yer almamaktadır. Öncelikle belirtmek gerekir ki geniş anlamıyla servet temelinin içinde yer alan mülkiyet kavramı taşınır ve taşınmaz malların mülkiyeti ile bunların gelirlerini, fikrî mülkiyeti ve mülkiyet sahibi olmama durumunu kapsamaktadır (ESKHK, Ekonomik, Kültürel ve Sosyal haklarda Ayrım Gözetilmemesi, E/C.12/GC/20 para. 25). Bununla birlikte sözlük anlamı varlık, zenginlik, mal-mülk olan servet kavramı çoğunlukla sahibinin belli bir zamana değin biriken varlıklarının o anki toplam değerini veya sahibine gelir sağlayan taşınır ve taşınmaz değerler toplamını ifade etmektedir. Servete dayalı ayrımcılık; toplumun farklı kesimlerinden insanların gelir düzeylerinde bulunan orantısızlıklar nedeniyle farklı muamelelere maruz kalması veya refah seviyeleri ile bağlantılı olarak hizmetlere eşit bir şekilde erişememeleri olarak kendini göstermektedir (TIHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 19).

**17.** ESKHK'nin 20 sayılı Genel Yorumu'nda, “ekonomik ve sosyal durum” nedeniyle maruz kalılabilecek ayrımcılık durumlarının “başka statüler” adı altında birlikte ele alındığı görülmektedir. Nitekim Komite’ye göre “*Bireyler ve gruplar toplum içerisinde belirli bir ekonomik ya da sosyal gruba ya da tabakaya mensup olmaları nedeniyle keyfî muameleye maruz kalmamalıdır. Yoksulluk içerisinde yaşayan ya da evsiz bir kişi, sosyal ve ekonomik durumu nedeniyle yaygın şekilde ayrımcılığa, yaftalamaya ve olumsuz kalıp yargılara maruz kalabilir ve bu durum söz konusu kişinin diğer kişilerle eşit biçimde eğitim ve sağlık olanaklarından yararlanmasının ve yanı sıra kamusal mekânlara eşit bir biçimde erişiminin engellenmesine yol açabilir.*” (TIHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 20).

**18.** Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında; ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın, aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunmak olarak tanımlanmıştır (AİHM, *Willis/ Birleşik Krallık*, B. No: 36042/97, 11/6/2002, para. 48). Ayrımcılık yasağının ihlal edilip edilmediğini değerlendirmek için öncelikle ayrımcılığa neden olduğu iddia edilen işlemin ya da eylemin amacı ile sonucu arasındaki ilişkiye bakmak gerekmektedir. AİHM kararlarına göre, “muameledeki farklılık, objektif ve makul bir gerekçeye sahip değilse” ya da “meşru bir amaç”

izlenmemişse ayrımcılık söz konusudur. (AİHM, *Abdulaziz, Cabales and Balkandali/Birleşik Krallık*, B. No: 9214/80; 9473/81; 9474/81,28/5/1985, para. 72).

**19.** Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da; nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılmayan, diğer bir ifadeyle meşru bir amaca dayanmayan ya da seçilen araç ile hedeflenen amaç arasında makul bir orantılılık ilişkisi bulunmayan farklı muameleler Anayasa'nın 10'uncu maddesinin amaçları bağlamında ayrımcı karakterli olarak kabul edilmektedir (AYM, *Nuriye Arpa*, B. No: 2018/18505, 16/6/2021, para. 58). Bu nedenle hukuksal durumları aynı olanlara yönelik farklı muamelenin objektif ve makul bir sebebe dayandığı, farklı muamelenin öngörülen meşru amaç ile orantılı olduğu, diğer bir ifadeyle farklı muameleyle tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklenmediği hâllerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

**20.** Anayasa'nın 10'uncu maddesi ve 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesi ile kişilerin hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşit muamele görme hakkı güvence altına alınırken, 6701 sayılı Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaklanmıştır (TIHEK, B. No: 2022/629, K. No: 2022/792, 9/11/2022, para. 14).

**21.** 6701 sayılı Kanun'daki servet temelinin kapsamına ekonomik ve sosyal durum, sosyal köken, sosyal statü gibi diğer temeller bağlamında kişinin doğrudan mali ve/ya mülkiyet durumundan kaynaklı yapılan ayrımcı muameleler de dahil edilebilecektir (TIHEK, B. No: 2022/1449, K. No: 2022/939, 29/12/2022, para. 21). Servet temelinde farklı muamelenin ayrımcılık yasağını ihlal etmemesi için muamelenin nesnel ve makul bir gerekçeye sahip olması, orantılı olması ve muameleyle tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklememesi gerekmektedir (TIHEK, B. No: 2022/624, K. No: 2023/01, 9/1/2023, para. 17).

**22.** Ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması, ayrımcılık kendini açık ve kolayca tespit edilebilen bir şekilde göstermediğinden oldukça güçtür. AİHM bu açıdan “makul şüphe bırakmayacak” bir kanıt standardı kabul etmiştir. Mahkemeye göre kanıtlama yeterince güçlü, açık ve birbiriyle uyumlu çıkarsamalardan ya da yeterince çürütülememiş maddi olgulardan oluşabilecektir (AİHM, *Nachova ve Diğerleri/Bulgaristan [BD]*, B. No: 43577/98, 6/7/2005, para. 147). AİHM, bir başvuranın farklı bir muameleyle maruz kaldığını en azından “kanıt başlangıcı” olarak adlandırılabilir bazı kanıtlarla ortaya koyduğu durumda bu farklı muamelenin yapılıp yapılmadığının ya da haklı olup olmadığının ispatlanmasının karşı tarafa ait olacağını belirtmektedir. (AİHM, *Chassagnou ve Diğerleri/Fransa [BD]*, B. No: 25088/94, ..., 29/4/1999, para. 91-92).

**23.** AYM'ye göre de ayrımcılık iddiasının ciddiye alınabilmesi için başvuranın kendisiyle benzer durumdaki başka kişilere yapılan muamele ile kendisine yapılan muamele arasında bir farklılığın bulunduğunu ve bu farklılığın meşru bir amaç olmaksızın ırk, renk, cinsiyet, din, dil vb. ayrımcı bir nedene dayandığını makul delillerle ortaya koyması gerekmektedir (AYM, *Devrim Evin*, B. No:



2013/2069, 20/2/2014, para. 34; AYM, *Burhanettin Öztürk*, B. No: 2019/36252, 21/9/2023, para. 47).

**24.** Ayrıca AYM başvurularının iddialarını temellendirecek herhangi bir somut bulgu ve kanıt sunmasını da beklemektedir (AYM, *Mesude Yaşar*, B. No: 2013/2738, 16/7/2014, para. 48; AYM, *Ayla (Şenses) Kara*, B. No: 2013/7063, 5/11/2015, para. 50). Bununla birlikte Mahkeme farklı muamelenin ancak uygulayıcının saikiyle/niyetiyle ortaya çıktığı durumlarda bunun ispatlanması yükümlülüğünün başvurana ait olacağına, zira bu gibi hâllerde ilgili işlem veya eylemi farklı muamele hüviyetine büründüren olgunun, muamelede bulunanın niyeti olacağına vurgu yapmaktadır (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 57).

**25.** Konuya ilişkin yukarıda özetlenen uluslararası yasal çerçeve, AİHM ve AYM yaklaşımı ile ayrımcılık yasağına ilişkin ulusal mevzuat dikkate alındığında; muhatap Yapı ve Kredi Bankasının müşteriler arasında yüksek mevduata sahip olma, müşterinin ekonomik ve sosyal durumu ile kişinin doğrudan mali ve/ya mülkiyet durumundan kaynaklanarak işlem/hizmet önceliği tanıma gibi bazı kriterler göz önünde bulundurularak hizmet alımı için bekleyen müşteriler arasında ayrımcı muamelede bulunduğu dair soyut iddiaların ötesine geçen ve kanıt başlangıcı olarak değerlendirilebilecek bilgi ve belgelerin sunulmadığı, başvuran tarafından dilekçesinde yer alan açıklamaların ayrımcılığın değerlendirilmesi konusunda yeterli çıkarımlar yapılmasına müsait olmadığı, servet temelinde ayrımcı muamele teşkil edebileceği düşünülen olayın hangi şubede, hangi işlem/hizmet alımı esnasında gerçekleştiğine dair detaylı açıklama verilmediği, kendisi ile eşit ya da benzer durumda olan kişilerin finansal durumu dikkate alınarak işlem sırasında kendisinin önüne geçirildiğine dair mağduriyet yaşanan somut bir olayın içeriğine dair bilgi paylaşılmadığı anlaşılmıştır.

**26.** Bununla birlikte başvuranın dilekçesinde ileri sürdüğü iddialara ilişkin muhatap Yapı ve Kredi Bankası Genel Müdürlüğü tarafından daha ayrıntılı açıklama yapıldığı, başvuranın hizmet almak için müracaat ettiği banka şubelerinde; 8/2/2024 tarihinde Kızılay Şubesinde 199 saniye bekleme süresi, 12/2/2024 tarihinde ise Ankara Şubesinde 18 saniye bekleme süresi ile hizmet aldığı tespit edildiği hususlarına yer verildiği görülmüş olup tarafları ile daha yoğun çalışan müşterilere şubelerde öncelikli hizmet hakkı sağlandığı açıklanmıştır.

**27.** 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Birlikleri görev ve yetkileri" kenar başlıklı 80. maddesinin ilgili kısmı şöyledir:

*"Kuruluş birlikleri;*

*a) Mesleğin gelişmesini temin etmek,*

*b) Meslek ilkelerini belirlemek suretiyle üyelerin birlik ve mesleğin gerektirdiği vakar ve disiplin içinde ekonominin ihtiyaçlarına uygun olarak çalışmalarını sağlamak,*

*c) Üye banka mensuplarının uyacakları meslek ilkeleri ve standartlarını Kurumun uygun*

*görüşünü alarak belirlemek,*

*(...) ile görevli ve yetkilidir.”*

**28.** Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankalar Birliği tarafından hazırlanan “*Bankacılık Etik İlkeleri*” düzenlemesinin hizmet kalitesine ilişkin 11’inci maddesinin ikinci fıkrasında, bankaların tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunacağı, bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunması; müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından bankaların ürün ve hizmet politikasına ilişkin olarak yaşanacak problemlerin çözümü için ilgili bankaya başvurulması gerektiği belirtilmiştir [Bkz: <https://www.bddk.org.tr/Sss/Liste/111>, (E.T.30/5/2024)].

**29.** Bankalarda yapılan hizmet sunumu işlemlerinde her müşterinin yerine getirilmesini talep ettiği işlem farklı bir içeriğe sahip olabileceğinden dolayı işlemin sonuçlanması için öngörülen sürelerin değişebileceği, buna bağlı olarak hizmet almak için bekleyen müşterilerin bekleme süresinin de uzayabileceği, bankaların müşteri bağlılığının sağlanmasında kişiye özel ve/ya ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş hizmet pazarlamaları aracılığıyla müşteriler ile banka arasında farklı seviyelerde iletişim kurulmasını sağlayabileceği, bankacılık sektöründe hizmet sunumu esnasında müşteriler arasında bir ayırım gözetilemeyeceğinin etik bir ilke olarak tespit edildiği, bankaların müşteriler arasında eşit işlem yapma yükümlülüğü altında olduğu, bu nedenle farklı durumda olan kişilere farklı muamele edilmesinin eşit işlem yükümlülüğüne aykırılık anlamına gelmeyeceği değerlendirilmiştir.

**30.** Yukarıda yer verilen AİHM ve AYM içtihatlarına göre ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması için farklı bir muamelenin varlığı ve bu muamelenin meşru bir gerekçe olmaksızın din, dil, ırk, mezhep, servet vb. sebeplere dayandığı makul delillerle ortaya konulmalıdır. Keza 6701 sayılı Kanun’un 21’inci maddesinde yer alan düzenleme uyarınca da başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekmektedir. Somut dosya içeriğine göre; başvurana servet temelinde ayrımcı muamele yapıldığına dair iddiayı ispata yarayan herhangi bir somut bulgu veya emareye rastlanmamıştır. Bu itibarla başvuran servet temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyamadığından ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine ilişkin yeterli bir kanaat oluşmamıştır.



**V. KARAR**

**A.** Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILMADIĞINA,

**B.** Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

**C.** Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine

başvurulabileceğine,

18/7/2024 tarihinde, Ünal SADE ve Zennure BER'in karşı oylarıyla OY ÇOKLUĞUYLA karar verildi.

**e-imzalıdır**

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ  
Başkan

**e-imzalıdır**

Av. Alişan TIRYAKI  
II. Başkan

**e-imzalıdır**

Dr. Burhan ERKUŞ  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Dilek ERTÜRK  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

İsmail AYAZ  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Mehmet Emin GENÇ  
Kurul Üyesi

Muhammet Ecevit CARTI  
Kurul Üyesi  
(İzinli)

**e-imzalıdır**

Saffet BALIN  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Ünal SADE  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Av. Zennure BER  
Kurul Üyesi

Ek: 2024/672 K. Ç. Kurul Kararı Ünal SADE ve Zennure BER Karşı Oyu (3 Sayfa)

06.08.2024

### KARŞI OY GEREKÇESİ

Karar Adı : K. Ç.  
Karar Numarası : 2024/672

1. Kurumumuzca esas incelemesi yapılarak değerlendirilen söz konusu başvuru; başvuranın muhatap bankada yapacağı işlemler esnasında müşterilerin numaratorlerin (q-matik) verdiği sıra numarasına göre değil de müşterinin şirket sahibi olması, zenginlik durumu, çalışanlar ile yakınlığı vb. hususlar esas alınarak bu kişilere hizmet önceliği tanınması, bankaya sonradan gelen kişilerin hizmet almak için bekleyen kişilerin önüne geçebilmesi iddialarını konu almaktadır.

2. Kurulun çoğunluk kararına göre söz konusu kararda günümüz dünyasında bankaların hedef pazar belirleyerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılmasının ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulmasının müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamayacağı hususunun bankacılık hizmetleri nezdinde etik bir ilke olarak belirlendiğine değinilmektedir.

3. Hal böyle olsa da bankaların hizmet almak için şube kapısından içeriye giren tüm müşterilerine, banka müşterisi olsun veya olmasın, aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunmadığına dair şikayetlerin bulunduğu, bu şikayetlerin ise kamuoyu nezdinde güçlü bir hal aldığı bilinmektedir.

4. Özellikle müşterisi olmadığı bankadan işlem yapmak isteyen vatandaşların banka müşterisi olanlara kıyasla daha çok sıra beklediği iddiaları üzerine Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna (BDDK) birtakım şikayet başvurularının yapıldığı hususu, bir dönem yazılı ve görsel medya haberlerine yansımıştır.

5. İşlem yapmak için banka şubelerine müracaat eden müşterilerin her birinin gişede veya bankanın diğer bölümünde gerçekleştirilmeyi talep ettikleri finansal işlemin içeriği her işlem özelinde farklı olacağından dolayı her müşteri için ayrılan sürenin de farklı olabileceği kabul edilmektedir. Ancak hayatın olağan akışı içerisinde hizmet almak için banka şubesi içerisinde q-matik'lerden sıra alarak beklenen bir esnada; bankada görevli bireysel müşteri temsilcileri ile yakın ilişkiler kurması sonucunda bu kişilerin numara aldırılmadığı, serveti, maddi durumu ile ilişkili olarak bu kişilere öncelikli hizmet sunulması diğer bekleyenlerin önüne geçirildiği, sırayı q-matiklerin önceliklendirmesi nedeniyle dijital teknoloji imkanlarından da yararlanarak kişilerin finansal durumlarına istinaden çifte standartlı uygulamalara imkan verildiği, müşterilerin ekonomik/finansal durumu, statüsü, serveti, maddi imkanları ve kişisel bağlantıları

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu:

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

dikkate alınarak bu kişilere farklı muamelede bulunulduğu vakalarının yaşandığı bilinen bir gerçektir.

**6.** Bankalardaki sıra/kuyruk ayrımcılığına dair şikayetler üzerine harekete geçen BDDK yetkilileri tarafından banka kartı ya da kimlik numarası ile değil de gişe işlemleri butonuna basarak sıra alan müşterileri 1.5-2 saat bekleten bankalar hakkında işlem yapılacağı, bir müşterinin maksimum 40 dakika bekletilebileceği, bu durumun tüketici haklarına da aykırılık teşkil ettiği bildirilmiştir.

**7.** Günümüz dünyasında bankacılık alanındaki inovatif çalışmaların etkisiyle geleneksel bankacılık sisteminin yerini dijital bankacılığa bıraktığı, birçok işlemin banka şubesine gitmeden mobil uygulamalar üzerinden de gerçekleştirilebildiği, hatta bulunulan konuma en yakın banka şubesine gitmek için mobil uygulama üzerinden sıra alınabildiği, yapay zekadaki gelişimin etkisiyle banka şubelerinde bireysel müşteri temsilcilerinin sayısının azaltıldığı ve/ya personel sayısının ihtiyacı karşılayacak şekilde asgari düzeyde tutulduğu gözlemlenmektedir.

**8.** Yapay zeka teknolojilerinin ve dijital imkanların bankacılık işlemlerinde kullanım yaygınlığı ne denli artarsa artsın işlem güvenliği gerekçesiyle geleneksel bankacılık sisteminin işleyiş düzeyine alışkın olan ve bu nedenle fiziki olarak şubeye giderek yüz yüze iletişimi tercih eden müşteri profiline de bulunduğu dikkate alınmalıdır. Yine altını çizmek gerekir ki; özellikle teknolojik imkânlardan yararlanmak bakımından genç bireylere göre dezavantajlı konumda olan ve dijital okuryazarlığı daha düşük seviyede bulunan yaşlı bireylere sunulan hizmetlerde bu hususların farkında olmak gerektiği, bu kişilerin bankalarda ayrımcılığa maruz kalmaması için her türlü tedbirin alınması gerektiği değerlendirilmektedir (TİHEK, İnsan Haklarının Korunması ve Geliştirilmesi 2022 Raporu, Ankara, 2023, s. 83-84).

**9.** İlaveten, iktisadi işlevişin ötesinde “paranın” toplumsal ilişkileri gerçek ve mümkün kılan bir değer olarak yorumlanması, paranın gücünün iktisadi ilişkiler içerisinde sahip olduğu nesnel niteliğin haricinde toplumsal ilişkilerde de bu denli belirleyici olması, kişilerin bankalarda buldukları yüksek mevduat tutarları, bankalar ile yaptıkları işlem hacimlerinin büyüklüğü vb. hususlar dikkate alınarak müşterilerin maddi/ekonomik gücü/serveti ekseninde birtakım görünmez kategorizasyonlara ayrılması, kişilere bu perdenin arkasından bakılarak tüketim kalıpları üzerinden “insana” değer biçilmesi, insanlık onuru ile bağdaşmaz bir durumdur. Bunun yanında maddi durumu/finansal gücü daha iyi olduğu düşünülen kişilere tanınan işlem sırası önceliği, bu kişilerin zamanının daha kıymetli olup olmadığına dair bir sorgulamayı beraberinde getirmeli ve insan hakları ile değerler ontolojisi üzerine kapsamlı bir şekilde düşünmeyi zorunlu kılmaktadır.

**10.** Yukarıda anlatılan tüm hususlar birlikte ele alındığında; bankaların sunduğu hizmetlerde birtakım ön yargılardan hareketle kişilerin ekonomik/mali gücü, finansal durumu ve toplumsal statüsü ile bağlantılı

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu:

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

olarak müşterilere işlem sırası önceliği tanınmasının eşitlik ilkesine aykırılık teşkil ettiği ve ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatiyle; servet temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği yönündeki çoğunluk kararına iştirak edilmemiştir.

**e-imzalıdır**

Ünal SADE  
Kurul Üyesi

**e-imzalıdır**

Av. Zennure BER  
Kurul Üyesi

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu:

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>