

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Bilgi Broşürü

**Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri
Hakem Heyeti'ne başvurmadan önce
yapmanız gereken işlemler ve başvuru
koşulları hakkında bilgi vermek amacıyla
hazırlanmıştır. Bilgi almak için
0 850 222 2 822 numaralı çağrı merkezimizi
arayabilirsiniz.**



İÇİNDEKİLER

- TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ
HAKEM HEYETİ NEDİR? KİMLERDEN OLUŞUR? SAYFA: 2

- TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ
HAKEM HEYETİ'NE NASIL BAŞVURULUR? SAYFA: 3

- HANGİ BAŞVURULAR KABUL EDİLMEZ?
- BAŞVURULAR HANGİ YOLLARLA GÖNDERİLEBİLİR? SAYFA: 4

- HAKEM HEYETİ'NE BAŞVURU ŞEMASI SAYFA: 5-6

- BAŞVURU FORMU NASIL DOLDURULUR?
NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR? SAYFA: 7-8

- TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ
HAKEM HEYETİ'NE KİMLER BAŞVURABİLİR? SAYFA: 8

- SEKRETERYA'NIN GÖREVİ NEDİR?
- BAŞVURULAR NASIL VE NE KADAR SÜREDE
SONUÇLANDIRILIR? SAYFA: 9

- BANKALAR, MÜŞTERİ LEHİNE VERİLEN KARARLARA
UYMAK ZORUNDA MIDIR?
- TÜM BANKALAR HAKKINDA BAŞVURUDA BULUNULABİLİR Mİ?
- HEYET'E BAŞVURU ÜCRETİ NEDİR? SAYFA: 10



TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ NEDİR? KİMLERDEN OLUŞUR?

Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (metinde Hakem Heyeti / Heyet şeklinde geçecektir), Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların çözüme kavuşturulması amacıyla oluşturulmuş bir heyettir.

- ◆ Türkiye Bankalar Birliği nezdinde dört çeşit heyet görev yapmaktadır:
 - Banka Kartları ve Kredi Kartları Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
 - Tüketici Kredileri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
 - Sigortacılık İşlemleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
 - Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
- ◆ Heyetler, 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nda Türkiye Bankalar Birliği'ne verilen görev ve yetkilere dayanılarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (Kurum) uygunluk görüşü ile hazırlanan tebliğ kapsamında oluşturulmuştur.
- ◆ Her heyette beş asıl, beş yedek üye görev yapmaktadır.
- ◆ Asıl üyelerden en az ikisi hukuk alanında öğrenim görmüştür.
- ◆ Üç asıl ve üç yedek üye, Türkiye Bankalar Birliği'ne üye bankalar tarafından gösterilen adaylar arasından Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilir. Kalan iki asıl iki yedek üye ise, Kurum tarafından görevlendirilen Kurum temsilcileridir.
- ◆ Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üyeler en az yedi yıllık bankacılık deneyimine sahiptir.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ'NE NASIL BAŞVURULUR?

- ◆ Hakem Heyeti'ne başvurmadan önce bankaya başvuru yapılması gerekmektedir.
- ◆ Bankaya başvuru yazılı olarak yapılmalı ve başvurunun yapıldığına ilişkin "başvuru teyit belgesi" temin edilmelidir.
- ◆ Banka yetkilisine elden teslim edilecek dilekçenin bir örneği üzerine, dilekçenin aslını teslim alan banka yetkilisinin imzasının alınması gerekmektedir.
- ◆ Bankaya yapılacak başvurunun elektronik posta yoluyla da yapılması mümkündür. Bu durumda, banka tarafından başvurunun alındığına ilişkin elektronik posta yoluyla gönderilen yanıt, başvuru teyit belgesi olarak kullanılmak üzere saklanmalıdır.
- ◆ Bankaya başvuru yapıldığını belgelemenin bir diğer yolu da "iadeli taahhütlü posta" yoluyla başvuru yapmaktır. Bu sayede, bankaya gönderilen başvuru mektubuna karşılık posta idaresi tarafından gönderilecek banka yetkilisinin imzasını taşıyan "posta alındı" belgesi de başvuru teyit belgesi olarak kullanılabilir.

SÜRELERE DİKKAT!

- ◆ Bankaya başvuru yapıldıktan sonra, başvuru teyit belgesi tarihinden itibaren bankanın **30 günlük** yanıt verme süresinin bitmesi beklenmelidir. Bu süre, banka ve kredi kartlarıyla ilgili başvurular için **20 gündür**.
- ◆ Banka, başvuruyu aldıktan sonra otuz gün içinde yanıt verebilir ya da on günlük ek bir süre daha talep edebilir.
- ◆ Banka tarafından süresi içinde yanıt verilmediği takdirde, yazılı yanıt tarihinden itibaren **60 gün içinde** başvuru formu doldurulmak suretiyle başvuruda bulunulabilir.
- ◆ Banka tarafından süresi içinde yanıt verilmediği takdirde ise, yanıt süresinin bitimini izleyen **60 gün içinde** başvuru formu doldurulmak suretiyle başvuruda bulunulabilir.
- ◆ Bankanın yazılı yanıt vermediği hallerde, başvuru teyit belgesi tarihi esas alınarak başvuru yapılmalıdır.

UNUTMAYINIZ!

- ◆ Bankanın elektronik posta yoluyla göndereceği yanıt ve başvuru teyit mesajları da kabul edilmektedir. Bu türlü bir yanıt ya da başvuru teyit mesajı ile yapılacak başvurularda mesajın; tarih, kimden ve kime gönderildiği bilgileri görünür örneğinin başvuru formuna ek yapılması gerekmektedir.
- ◆ Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurmak için, **başvuru formunun doldurulması zorunludur**.

HANGİ BAŞVURULAR KABUL EDİLMEZ?

Hakem Heyeti, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Heyet'e iletilmesizin Sekreteryaya tarafından reddedilir:

- ◆ Bankanın cevap tarihini izleyen 60 gün içinde Hakem Heyeti'ne iletilmeyenler,
- ◆ Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Hakem Heyeti'ne iletilmeyenler,
- ◆ Yargıya intikal etmiş olanlar,
- ◆ Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar,
- ◆ Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyanlar,
- ◆ İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,
- ◆ Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili olanlar,
- ◆ Teklif ve değerlendirme aşamasında olup, bankaların fiyatlama politikalarıyla ilgili ve henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar,
- ◆ Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar,
- ◆ Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular.

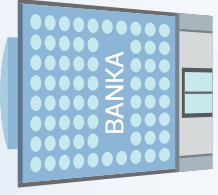
BAŞVURULAR HANGİ YOLLARLA GÖNDERİLEBİLİR?

- ◆ Hakem Heyeti'ne; elektronik posta, faks ve posta yoluyla başvuru yapılabilir.
- ◆ İletişim bilgileri aşağıda verilmiştir:
Elektronik posta adresi: hakemheyeti@tbb.org.tr
Faks: 0 212 282 09 46
Posta adresi: Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler 34340 Beşiktaş – İstanbul

- ◆ Elektronik posta iletilmesi yoluyla başvuru yapılması durumunda başvuru formunun, Türkiye Bankalar Birliği'nin (www.tbb.org.tr) adresindeki internet sitesinin "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti – Başvuru Formu" bölümü üzerinde doldurulması ve çıktısının alınması ya da aynı adresten doğrudan çıktısının alınarak elle doldurulup taratılmış halinin elektronik posta iletilmesine ek yapılması gerekir.

*Heyet'e
iletilmesinden sonra,
yargıya veya Tüketici
Sorunları Hakem Heyetleri'ne
intikal ettirilen başvurulara
ilişkin Heyet'in görevi son bulur.
Bu durumdaki başvurular,
başvuru sahibi veya ilgili
banka tarafından
Heyet'e bildirilir.*

HAKEM HEYETİ'NE BAŞVURMADAN ÖNCE LÜTFEN AŞAĞIDAKİ ŞEMAYI DİKKATLE İNCELEYİNİZ!

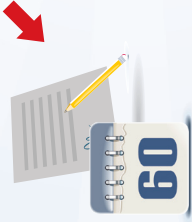


1. Önce, talebiniz ile ilgili olarak bankanıza başvurunuz.



2. Bankanızdan başvurunuzla ilgili başvuru teyit belgesini alınız.

Bankanızın yanıt verme süresi, kredi kartı ve banka kartlarıyla ilgili başvurularınız için 20 gün, diğer bankacılık ürün ve hizmetlerinde 30 gündür.



3. Bankanızdan süresi içinde yazılı yanıt aldığınızda, yanıt tarihinden itibaren en çok 60 gün içinde ulaşacak şekilde Hakem Heyeti Başvuru Formu'nu doldurunuz ve Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderiniz.



4. Bankanızdan süresi içinde yanıt alamadığınız durumda, yanıt süresinin bitimini bekleyiniz. Bu süre sona erdiğinde, en çok 60 gün içinde ulaşacak şekilde Hakem Heyeti Başvuru Formu'nu doldurunuz ve Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderiniz.



5. Başvuru formunu internet sitesi (www.tbb.org.tr) üzerinden doldurup çıktı alabilir ya da aynı adresten çıktı alıp elle doldurabilirsiniz. Formu doldurduktan sonra aşağıdaki belgeleri ek yapmayı unutmayınız:

- Bankanızdan temin edilen yazılı yanıt örneği,
 - Var ise başvuru teyit belgesi örneği,
 - Bankanıza gönderilen başvuru dilekçesi örneği,
 - Başvuruya konu işlemleri gösterir belge örnekler ve var ise diğer belge örnekleri
- Yukarıdaki belgeleri ek yaparak Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderiniz.



6. Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

BAŞVURU FORMU NASIL DOLDURULUR? NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?

- ◆ Başvuru formunu eksiksiz doldurmanız, değerlendirme sürecini hızlandıracaktır. Bu nedenle başvuru formunda yer alan tüm soruları yanıtlayınız.
- ◆ Başvuru formunu, okunaklı olarak doldurunuz.
- ◆ Anlaşmazlığın olduğu koşulları; tarih, ne tür bir işlemle ilgili olduğu ve bankayla bu işleme ilişkin neden sorun yaşadığınızı belirterek tarif ediniz.
- ◆ Bankadan talebinizin ne olduğunu somut ve açık olarak belirtiniz.
- ◆ Başvurunuzla konu işlem ve olayları anlattıktan sonra, başvuru formunun talep kısmında;
 - “hesaplarımın incelenmesini talep ediyorum...”
 - “var ise zararımın bulunup tarafıma ödenmesi...”
 - “mağduriyetimin giderilmesi...”
 - “bütün bu işlemlerden doğan zararımın tespit edilmesi....”gibi genel ifade ve taleplere **yer vermeyiniz!**

◆ Eğer birden fazla sayıda işleme ilişkin talebiniz var ise, söz konusu işlemleri, liste halinde tarih ve tutar belirterek sıralayınız.

◆ Bir banka hakkında birden fazla sayıda başvuruda bulunabileceğiniz gibi, birden fazla banka hakkında aynı konuyla ilgili başvuruda da bulunabilirsiniz. Böyle durumlarda her bir anlaşmazlık için ayrı bir başvuru yapmanız gerekir. Örnek vermek gerekirse, X bankası hakkında hem kredi kartınızla ilgili hem de TL mevduat hesabınızla ilgili bir talebiniz olsun. Her iki talebiniz için de ayrı birer başvuru formu doldurmanız gerekir. Bankadan her iki konuya ilişkin ayrı birer başvuru teyit belgesi ve/veya yanıt temin etmelisiniz. Diğer örnekte ise, TL mevduat hesabınızla ilgili hem X bankası, hem Y bankası hakkında başvurunuz olsun. Her iki banka hakkında ayrı birer başvuru formu doldurarak ve her bankadan ayrı bir başvuru teyit belgesi ve/veya yazılı yanıt temin ederek başvuruda bulunmanız gerekmektedir.

◆ Başvuru formu ekinde yollayacağınız belgelerin asıllarını değil, örneklerini yollayınız. Doldurduğunuz başvuru formunun bir örneği ile eklediğiniz belgelerin asılları sizde kalmalıdır.

◆ Başvuru konusu işlem, başka biri veya birileriyle birlikte açılmış bir ortak hesap ile ilgiliyse bu durumu belirtmeli ve ortak hesap sahiplerinin imzalarını forma almalısınız.

◆ Başvuru sahibi bir ya da daha fazla sayıda başvuru sahibi namına hareket etmeye yetkiliyse, başvurunun Hakem Heyeti tarafından incelenmesine ilişkin tüm faaliyetler için (başvuru formunun imzalanması, konuyla ilgili olarak Hakem Heyeti'nden gelecek tüm yazıların alınması, bu yazılara yanıt verilmesi, ilgilinin önerilerinin kabulü veya reddi vb.) ilgili resmi mercilerce onaylanmış bir vekaletname veya temsile yetkili olduğunu gösterir belge örneğini ilişikte sunmalıdır. Böyle bir durumda başvuru formunda, başvurunun başka bir kişi veya kişiler adına yapıldığı, formun birinci sayfasının “Vekil/Temsilci” bölümünde belirtilmelidir.

◆ Banka hizmetlerini alan kişi ölmüş ise, varisin/varislerin kanuni menfaatleri kanıtlayan veraset ilamının başvuru formuna eklenmesi gerekir.

◆ Önceden yapılmış bir başvuruya ilişkin gönderilecek ek belge ya da bilgiler, **yeniden doldurulacak** bir başvuru formu ya da **tarihi güncelle-necek** ilk başvuru formu ile beraber gönderilmelidir.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE KİMLER BAŞVURABİLİR?

- ◆ Bireysel içerikli bir işlemle ilgili olmak kaydıyla sadece gerçek kişiler başvuruda bulunabilir. Tüzel kişi başvuruları kabul edilmemektedir.
- ◆ Ticari, zirai vb. faaliyetlerle ilgili işlemler için başvuruda bulunan gerçek kişilerin başvuruları da kabul edilmez.



SEKRETERYA'NIN GÖREVİ NEDİR?

- ◆ Sekreteryanın görevi, Heyet'e iletilecek başvuruları ön incelemeden geçirmek ve Hakem Heyetleri'nin toplantılarını organize etmektir.
- ◆ Sekreteryaya, Hakem Heyeti ile bankalar ve başvuru sahipleri arasında iletişimi ve eşgüdümü sağlar, Heyet gündemine almayı uygun gördüğü her başvuru için bankadan görüş talep eder.
- ◆ Sekreteryaya, Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunmak için başvuru sahibi tarafından temin edilmesi gereken bilgi veya belgeleri, bankadan talep etme yetkisine sahip değildir.

BAŞVURULAR NASIL VE NE KADAR SÜREDE SONUÇLANDIRILIR?

- ◆ Başvuru belgeleriniz Türkiye Bankalar Birliği'ne ulaştığında kayda alınır.
- ◆ Kayda alınan başvurular, Sekreteryaya tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Okunaksız, eksik ya da anlaşılabilir bir belge ya da bilgi tespit edilirse, başvuru sahibi ile temasa geçilerek ek bilgi-belge istenebilir.
- ◆ Gündeme alınması uygun bulunan başvuruların sahiplerine, 15 gün içinde yazılı bir yanıt gönderilir ve başvurusunun gündeme alındığı bildirilir.
- ◆ Başvuru sahibine gönderilen yazının yanı sıra, bankaya da bir yazı ekinde başvuru belgeleri gönderilir ve görüş talep edilir.
- ◆ Başvurunun **Hakem Heyeti gündemine alınmaması halinde**, en geç 30 gün içinde bir yazı ile başvuru sahibine gerekçeli olarak durum bildirilir. Bu yazıda başvurunun ya reddedildiği ya da ilgili mevzuat hükmüne uygun başvuruda bulunulması halinde değerlendirmeye alınacağı bilgisi verilir.
- ◆ Başvurusu reddedilmeyen, ancak bilgi ya da belge eksikliği bulunan başvuruların sahiplerinin sürelerine ilişkin hakları, kanunlardaki genel zamanaşımı sürelerine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla ilk başvuru yaptıkları tarih esas alınarak saklı tutulur.
- ◆ Hakem Heyeti gündemine alınan başvurular en geç 90 gün içinde karara bağlanır.
- ◆ Hakem Heyeti karar yazısının bir örneği, karar tarihinden itibaren en geç 20 gün içinde hem bankaya hem başvuru sahibine gönderilir.
- ◆ Tarafların, Hakem Heyeti'ne intikal eden başvurular ile ilgili olarak yargı yoluna başvurma hakları saklıdır.

UNUTMAYINIZ!
Başvuruların Hakem Heyeti tarafından incelenmesi, konunun mahkemeye veya tahkime intikali ile ilgili yasal süre sınırlamalarını **hiçbir şekilde durdurmaz.**

BANKALAR, MÜŞTERİ LEHİNE VERİLEN KARARLARA UYMAK ZORUNDA MIDIR?

- ◆ Heyetin, tutarı **2.148.- TL'ye kadar** olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Bu tutar 2014 yılı için geçerli olup, her sene Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksi değişim oranında artırılır. Güncellenen tutar hakkında, Türkiye Bankalar Birliği internet sitesinden bilgi edinilebilir.
- ◆ Heyet'in tutarı 2.148.- TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili başvuru sahibi lehine verdiği kararlara ilişkin banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen on beş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her iki işlem ile ilgili olarak Türkiye Bankalar Birliği'ne yazılı bilgi verir.
- ◆ Heyet'in tutarı 2.148.- TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili başvuru sahibi lehine verdiği kararlara uymayan bankalar hakkında başvuru sahibi tarafından yapılacak bildirimler, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından belirlenen esas ve usullere göre değerlendirmeye alınır.
- ◆ Heyet'in tutarı 2.148.- TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili başvuru sahibi lehine verdiği kararlara uymadığı tespit edilen bankalar hakkında, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nun 81'inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

TÜM BANKALAR HAKKINDA BAŞVURUDA BULUNULABİLİR Mİ?

- ◆ Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar hakkında başvuruda bulunulabilir.
- ◆ Üye bankaların yurtdışı şubeleri hakkında yapılan başvurular kabul edilmez.
- ◆ Katılım bankaları hakkındaki başvurular için, Türkiye Katılım Bankaları Birliği'ne başvurulması gerekmektedir.
- ◆ Türkiye Katılım Bankaları Birliği'nin iletişim bilgileri aşağıda sunulmuştur:

İnternet Sitesi: www.tkbb.org.tr

Posta Adresi: Kısıklı Caddesi No 24 Altunizade 34662 Üsküdar - İstanbul

Faks No: 0216 651 94 39

Tel No: 0216 651 94 35-36-37

HEYETE BAŞVURU ÜCRETİ NEDİR?

- ◆ Hakem Heyeti'nin sunduğu hizmetler ücretsizdir



Bilgi Broşürü ve Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu ücretsizdir. Başvuru formunu bankalardan veya “Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler 34340 Beşiktaş-İstanbul” adresindeki Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Sekreteryası’ndan veya **www.tbb.org.tr** adresindeki Türkiye Bankalar Birliği internet sitesinden temin edebilirsiniz.

Uygulama hakkında telefonla bilgi almak için lütfen **0 850 222 2 822** numaralı çağrı merkezini arayınız.