

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ BİLGİ BROŞÜRÜ

Bu Bilgi Broşürü, Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine başvurmadan önce yapmanız gereken işlemler ve başvuru koşulları hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır. Uygulama hakkında sözlü bilgi almak için **0 850 222 2 822** numaralı çağrı merkezimizi arayabilirsiniz.

**Hakem Heyetine başvurmadan önce lütfen aşağıdaki şemayı dikkatle inceleyiniz!**





## **Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti nedir? Kimlerden oluşur?**

Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların çözüme kavuşturulması amacıyla oluşturulmuş bir uzlaştırma Heyetidir.

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

## **Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine nasıl başvurulur?**

- Hakem Heyetine başvurmadan önce bankaya başvuru yapılması gerekmektedir.
- Bankaya başvuru yazılı olarak yapılmalı ve başvuru 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 yanıtın, başvuru teyit belgesi olarak kullanılmak üzere saklanması gerekmektedir.

- Bankaya başvuru yapıldığını belgelemenin bir diğer yolu da "ıadeli 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 Dikkat !

- Bankaya başvuru yapıldıktan sonra, başvuru teyit belgesi tarihinden itibaren bankanın **otuz günlük** yanıt verme süresinin bitimi beklenmelidir. Bu süre, banka ve kredi kartlarıyla ilgili şikayetler için **yirmi 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 verildiği takdirde, yazılı yanıt tarihinden itibaren **altmış gün içinde** şikayet formu doldurulmak suretiyle başvuruda bulunulabilir.
- Banka tarafından süresi içinde yanıt verilmediği takdirde ise, yanıt süresinin bitimini izleyen **altmış gün içinde** şikayet formu doldurulmak suretiyle başvuruda bulunulabilir.
- Banka tarafından yazılı yanıt verilmediği hallerde, başvuru teyit belgesi tarihi esas alınarak başvuru yapılmalıdır.

### Unutmayınız !

- 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 şikayet formuna ek yapılması gerekmektedir.
- Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine başvurmak için, **şikayet formunun doldurulması zorunludur**.

### Şikayet formu nasıl doldurulur? Nelere dikkat edilmelidir?

- Şikayet formunu eksiksiz doldurmanız, başvuru sürecini hızlandıracaktır. Bu nedenle şikayet formunda yer alan tüm soruları yanıtlayınız.
- Şikayet formunu, okunaklı olarak ve mavi veya siyah mürekkeple doldurunuz.
- Şikayetinizi açık ve net bir şekilde açıklayınız.
- Şikâyetinizin oluştuğu koşulları; tarih, ne tür bir işlemle ilgili olduğu ve bankayla bu işleme ilişkin neden sorun yaşadığınızı belirterek tarif ediniz.
- Şikayet formunu doldururken dikkat etmeniz gereken en önemli unsurlardan bir tanesi de, bankadan talebinizin ne olduğunu somut ve açık olarak belirtmenizdir.
- Şikayetinize konu işlem ve olayları anlattıktan sonra, şikayet 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!**

- Bankadan talebinizin ne olduğunu, kısa ve somut olarak belirtiniz. Eğer birden fazla sayıda işleme ilişkin talebiniz var ise, söz konusu işlemleri, liste halinde tarih ve tutar belirterek sıralamanız gerekmektedir.
- Aynı banka hakkında birden fazla sayıda şikayette bulunabileceğiniz gibi, birden fazla banka hakkında aynı konuyla ilgili şikayette de bulunabilirsiniz. Ancak, böyle bir durumda her bir şikayetiniz için ayrı bir başvuru yapmanız gerekir.
- Örnek vermek gerekirse, X Bankası hakkında hem kredi kartınızla ilgili hem de TL mevduat hesabınızla ilgili bir şikayetiniz olsun. Her iki şikayetiniz için de ayrı birer şikayet formu doldurmanız ve bankadan her iki konuya ilişkin ayrı birer başvuru teyit belgesi ve/veya yanıt temin etmelisiniz.
- Bir diğer örnekte ise, TL mevduat hesabınızla ilgili hem X Bankası, hem Y Bankası hakkında şikayetiniz olsun. Her iki banka hakkında ayrı birer şikayet formu doldurarak ve her bankadan ayrı bir başvuru teyit belgesi ve/veya yazılı yanıt temin ederek başvuruda bulunmanız gerekmektedir.
- Hakem Heyetinin şikayetinizi inceleyebilmesi için, şikayetinizle ilgili elinizdeki tüm belgelerin form ekinde gönderilmesi, başvurunuzun değerlendirme sürecini hızlandıracaktır.
- Şikayet formu ekinde yollayacağınız belgelerin asıllarını değil, örneklerini yollayınız. Doldurduğunuz şikayet formunun bir örneği ile eklediğiniz belgelerin asılları sizde kalmalıdır.
- Şikayet 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 şikayet sahibi namına hareket etmeye yetkiliyse, şikayetin Hakem Heyeti tarafından incelenmesine ilişkin tüm faaliyetler için (örneğin; şikayet formunun imzalanması, konuyla ilgili olarak Hakem Heyetinden gelecek tüm yazıların alınması, bu yazılara yanıt verilmesi, ilgilinin önerilerinin kabulü veya reddi vb.) ilgili resmi mercilerce onaylanmış bir yazılı yetki belgesiyle imza beyannamesini ilişikte sunması gerekir. Böyle bir durumda şikayet formunda, başvurunun başka bir kişi veya kişiler adına yapıldığı, formun 1'inci sayfasının "Yetkili Temsilci" bölümünde belirtilmelidir.
- Banka hizmetlerini alan kişi ölmüş ise, varisin/varislerin kanuni menfaatleri kanıtlayan veraset ilamının şikayet formuna eklenmesi gerekir.
- Daha önceden yapılmış bir başvuruya ilişkin ek olarak gönderilecek belge ya da bilgiler, **yeniden doldurulacak** ya da **tarihi güncellenen** ilk şikayet formu ile beraber gönderilmelidir.

### **Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine kimler başvurabilir?**

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

### **Hangi başvurular kabul edilmez?**

Hakem Heyeti, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm şikayetleri inceler. Aşağıda belirtilen şikayetler Heyete iletilmeksizin Sekreteryaya tarafından reddedilir:

- Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini izleyen altmış gün içinde Heyete iletilmeyenler,
- Şikayetçi tarafından şikayete konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete 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,
- Şikayetçinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, şikayetçi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan şikayetler.

***Heyete iletilmesinden sonra, yargıya veya Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine intikal ettirilen şikâyetlere ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya intikal ettirilen şikâyetler şikayetçi veya ilgili banka tarafından Heyete bildirilir.***

### **Başvurular hangi yollarla gönderilebilir?**

- Hakem Heyetine; elektronik posta, faks ve posta yoluyla başvuru yapılabilir.
- İletişim bilgileri aşağıda verilmiştir:

Elektronik posta adresi: [hakemheyeti@tbb.org.tr](mailto:hakemheyeti@tbb.org.tr)

Faks: 0 212 282 09 46

Posta adresi: Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler Beşiktaş İstanbul

- Elektronik posta iletilmesi yoluyla başvuru yapılması durumunda şikayet formunun, Türkiye Bankalar Birliği'nin ([www.tbb.org.tr](http://www.tbb.org.tr)) adresindeki internet sitesinin "Müşteri Şikayetleri 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.

### **Sekretaryanın görevi nedir?**

- Heyete yapılan tüm başvurular ilk olarak Sekretaryaya ulaşmaktadır.
- Sekretaryanın ana görevi, Heyete iletilecek başvuruları ön incelemeden geçirmek ve Hakem Heyetlerinin toplantılarını organize etmektir.
- Sekretaryanın bir diğer görevi de Hakem Heyeti ile bankalar ve başvuru sahipleri arasında iletişimi ve eşgüdümü sağlamak, Heyet gündemine almayı uygun gördüğü her başvuru için bankadan görüş talep etmektir.

- Sekretarya, Hakem Heyetine başvuruda bulunmak için başvuru sahibi tarafından temin edilmesi gereken bilgi veya belgeleri, bankadan talep etme yetkisine sahip değildir.

### **Başvurular nasıl ve ne kadar sürede sonuçlandırılır?**

- Başvuru belgeleriniz Türkiye Bankalar Birliği'ne ulaştığında kayda alınır.
- Kayda alınan başvurular, Sekretarya tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Okunaksız, eksik ya da anlaşılamayan bir belge ya da bilgi tespit edilirse, başvuru sahibi ile temasa geçilerek ek bilgi belge vermesi 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 eksiği bulunan başvuru sahiplerinin sürelerle ilişkin hakları, Kanunlardaki genel zaman aşımı 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 Heyetine intikal eden şikayetler ile ilgili olarak yargı yoluna başvurma hakları saklıdır.

### **UNUTMAYINIZ !**

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

### **Bankalar, şikayetçi lehine verilen kararlara uymak zorunda mıdır?**

- Heyetin tutarı **iki bin liraya kadar** olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Bu tutar 2013 Yılı için geçerli olup, her sene Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksi değişim oranında arttırılır.
- Heyetin tutarı iki bin liraya kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili şikayetçi lehine verdikleri kararlara banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, şikayetçiyi bilgilendirir ve her iki işlem ile ilgili Türkiye Bankalar Birliği'ne yazılı olarak bilgi verir.
- Heyetin tutarı iki bin liraya kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili şikayetçi lehine verdikleri kararlara uymayan bankalar hakkında yapacağınız bildirimler, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından belirlenen esas ve usullere göre değerlendirmeye alınır.



- Heyetin tutarı iki bin liraya kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili şikayetçi lehine verdikleri 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 hakkında şikayette bulunulabilir mi?**

- Türkiye Bankalar Birliği üyesi tüm bankalar hakkında şikayette bulunulabilir. Üye bankaların listesine broşürün son sayfasında yer verilmiştir.
- Üye bankaların yurt dışı şubeleri hakkında yapılan şikayetler kabul edilmemektedir.
- Katılım bankaları hakkındaki şikayetler için ise, Türkiye Katılım Bankaları Birliği'ne başvurulması gerekmektedir.
- Türkiye Katılım Bankaları Birliği'nin iletişim bilgileri aşağıda sunulmuştur:

İnternet sitesi: ([www.tkbb.org.tr](http://www.tkbb.org.tr))

Posta Adresi: Kısıklı Caddesi No 24 Altunizade 34662 Üsküdar İstanbul

Faks No: 0 216 651 94 39

Tel No: 0 216 651 94 35-36-37

### **Heyete başvuru ücreti nedir?**

- Hakem Heyetinin sunduğu hizmetler ücretsizdir.

**Bilgi Broşürü ve Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Şikayet Formu ücretsizdir. Şikayet formunu bankalardan veya "Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler Beşiktaş İstanbul" adresindeki Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Sekreteryasından veya ([www.tbb.org.tr](http://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.**



## Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalar

- Adabank A.Ş.
- Akbank T.A.Ş.
- Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- Alternatifbank A.Ş.
- Anadolubank A.Ş.
- Arap Türk Bankası A.Ş.
- Bank Mellat
- Bank of Tokyo - Mitsubishi UFJ Turkey A.Ş.
- BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- Birleşik Fon Bankası A.Ş.
- Burgan Bank A.Ş.
- Citibank A.Ş.
- Denizbank A.Ş.
- Deutsche Bank A.Ş.
- Diler Yatırım Bankası A.Ş.
- Fibabanka A.Ş.
- Finans Bank A.Ş.
- GSD Yatırım Bankası A.Ş.
- Habib Bank Limited
- HSBC Bank A.Ş.
- ING Bank A.Ş.
- İller Bankası A.Ş.
- İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
- JPMorgan Chase Bank N.A.
- Merrill Lynch Yatırım Bank A.Ş.
- Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
- Odea Bank A.Ş.
- Soci t  G n rale (SA)
- Standard Chartered Yatırım Bankası Türk A.Ş.
- Şekerbank T.A.Ş.
- Taib Yatırım Bank A.Ş.
- Tekstil Bankası A.Ş.
- The Royal Bank of Scotland Plc.
- Turkish Bank A.Ş.
- Turkland Bank A.Ş.
- Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- Türk Eximbank
- Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- Türkiye İş Bankası A.Ş.
- Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.
- Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
- Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.