

# TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

### BİLGİ BROŞÜRÜ

#### DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

1. Hakem heyetinin işlemlerini kolaylaştırmak için lütfen bu formdaki **bütün** soruları yanıtlayınız.
2. Lütfen bu formu okunur şekilde, mavi veya siyah mürekkeple doldurunuz ve şikayetinizi kısa, açık ve net bir şekilde açıklayınız. Şikâyetinizin oluştuğu koşulları belirtmeniz çok önemlidir (örneğin; kesin tarih, ilk kez olup olmadığı, ne tür bir işlemle ilgili olduğu, hesap numarası ve tipi, bankanın tavrı, hakkında şikayette bulunduğunuz bankanın üniteleri ve ayrıca bankanızdan ve hakem heyetinden neler beklediğiniz).
3. Hakem heyetinin şikayetinizi inceleyebilmesi için şikayetinizle ilgili tüm bilgiler bu forma eklenmelidir.
4. Bu formla birlikte başvurunuzla ilgili olan tüm belgelerin fotokopilerinin hakem heyetine gönderilmesi çok önemlidir (örneğin hesap açma anlaşması, banka ile yapılan yazışmalar, hesap ekstreleri vb.). Doldurduğunuz şikayet formunun ve eklediğiniz belgelerin birer kopyası da sizin tarafınızdan muhafaza edilmelidir.
5. Konu, başka biri veya birileriyle birlikte açılmış bir ortak hesap ile ilgiliyse bu durum belirtilmeli ve bu form ortak hesap sahiplerinin her biri tarafından imzalanmalıdır.
6. Bir ya da daha fazla sayıda şikayet sahibi namına hareket etmeye yetkiliyseniz, şikayetin hakem heyeti tarafından incelenmesine ilişkin tüm faaliyetler için (örneğin; bu formun 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 belgesinin ve imza beyannamesinin ilişikte sunulması gerekir. Böyle bir durumda, hakem heyetine vereceğiniz şikayet formunda, başvuruyu başka bir kişi veya kişiler adına yapmakta olduğunuzu açıkça belirtmeniz gerekir. Banka hizmetlerini alan kişi ölmüş ise, kanuni menfaatlerinizi kanıtlayan veraset ilamını eklemeniz gerekir.
7. Bu formu tamamladıktan sonra katlayınız ve konuyla ilgili diğer belgeler (fotokopileri) ile birlikte ilişikteki cevap zarfına koyarak hakem heyetine gönderiniz.

Bilgi Broşürü ve Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Şikayet Formu ücretsizdir. Formu bankalardan veya Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Sekreteryasından (Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler 80630 İstanbul) veya internet üzerinden (<http://www.tbb.org.tr/hakemheyeti/default.htm>) ücretsiz temin edebilirsiniz.

# TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

### BİLGİ BROŞÜRÜ

Hakem heyeti, gerçek kişi müşteriler ile Birlik üyesi bankalar arasındaki her türlü anlaşmazlıkları adil, tarafsız ve açık bir şekilde incelemek ve dostane bir çözüm bulmak için oluşturulmuş bağımsız bir heyettir.

Hakem heyetinin faaliyetleri hakkında ayrıntılı bilgi Heyetin Yıllık Faaliyet Raporu ile kamuoyuna duyurulur.

#### **Hakem heyetine kimler başvurabilir?**

Hakem heyetinin faaliyetleri sadece gerçek kişi banka müşterilerine yönelik ticari faaliyetler ile ilgili olmayan her türlü bireysel bankacılık işlemlerini kapsadığından, hakem heyetine sadece gerçek kişiler başvurabilir.

#### **Hakem heyeti neleri inceler?**

Hakem heyeti, bankalar tarafından gerçek kişilere (bireylere) bankacılık hizmetleri (yani, özel cari ve mevduat hesapları, krediler, çekler, kartlar, vb.) sağlanmasıyla ilgili şikayet veya anlaşmazlıkları inceler.

### SİZE YARDIMA HAZIRIZ

#### **Şikayet başvurusu nasıl yapılır?**

Hakem heyetine şikayette bulunmak için **İLK ADIM** şikayetinizi doğrudan bankanın ilgili şubesine veya genel müdürlüğüne **YAZILI** olarak sunmaktır. Bankanın amacı size en iyi hizmeti vermek olduğundan sorununuzu dinlemeye ve yardımcı olmaya her zaman hazır olacaktır.

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN BÜYÜK BİR BÖLÜMÜ** bankada çözümlenir.

Şikayet konusunun çözümlenmesine ilişkin ilk başvurunun ilgili bankanın genel müdürlüğü veya şubesine yapılması gerekmektedir.

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunulmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, başvurunuzdan itibaren otuz gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise bu sürenin bitiminden itibaren otuz gün içinde şikayet formunun doldurulması suretiyle hakem heyetine başvuruda bulunulabilir.

**UNUTMAYINIZ**, şikayetinizi açık ve kısa bir şekilde tanımlayarak bu formu doldurmanız ve konuyla ilgili tüm belgelerin birer örneğini hakem heyetine göndermeniz gerekmektedir.

#### **Şikayetlerin İncelenmesi**

\* Hakem heyeti, şikayet formunuzu aldığı anda bunu size derhal yazıyla bildirecektir. Gerektiğinde sizden daha fazla bilgi vermeniz istenebilir.

\* Şikayetiniz hakem heyeti tarafından incelenebilecek mahiyette bir konuya, heyet, hakkında şikayette bulunulan bankanın konu hakkındaki açıklamalarını inceledikten sonra kendisine başvuru tarihinden itibaren otuz gün içinde kararını verir ve on gün içerisinde gerekçeli olarak size ve ilgili bankanın genel müdürlüğüne tebliğ eder.

# TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

### BİLGİ BROŞÜRÜ

\* Müşteki veya banka tarafından kararın kabul edildiği hususunun bildirim tarihini müteakip onbeş gün içerisinde Heyete bildirilmemesi durumunda, karar müşterki veya banka tarafından reddedilmiş sayılır. Böyle bir bildirim yapılması durumunda, karar müşterki veya banka tarafından kabul edilmiş sayılır.

\* 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**.

#### **Hakem heyeti ile nasıl temasa geçilir?**

Hakem heyetine şikayette bulunma prosedürüne ilişkin bilgilere (212) 282 09 73 numaralı telefon hattından iş günleri saat 09.00 ile 17.30 saatleri arasında Hakem Heyeti Sekreteryası ile görüşerek erişebilirsiniz.

#### **Hakem heyeti hangi konuları inceleyemez?**

**Hakem heyeti, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm şikayetleri inceler. Aşağıda belirtilen şikayetler hakem heyetine ileilmeksizin sekretarya tarafından reddedilir:**

- Bu Tebliğin yürürlüğe girmesinden önce meydana gelmiş ihtilaflarla ilgili şikayetler,
- Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip otuz gün içinde heyete ileilmeyen şikayetler,
- Müşteki tarafından şikayete konu işlem veya eylemin veya neden olduğu zararın öğrenilmesini müteakip yüz yirmi gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- Her halükarda şikayete konu işlem veya eylemin veya neden olduğu zararın meydana geldiği tarihi müteakip bir yıl içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- Yargıya intikal etmiş şikayetler,
- Müşteki ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan şikayetler,
- Bankalarca ticari nitelikteki fon kullandırmılarından kaynaklanan şikayetler,
- Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyetteki şikayetler,
- İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili şikayetler,
- Re'sen cezai takibata tabi suçlarla ilgili şikayetler.

Yapılan şikayetlerden sonra yargıya intikal ettirilmiş olanların, hakem heyetine bildirildiği veya hakem heyetince öğrenildiği tarihte hakem heyetinin görevi son bulur.

#### **Ödeme yapmam gerekir mi?**

Hayır. Hakem heyetinin sunduğu hizmetler ücretsizdir.