

# 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

– BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ'NE  
BAŞVURMADAN ÖNCE NELER YAPILMALIDIR?

SAYFA 3

– BAŞVURULAR HANGİ YOLLARLA  
GÖNDERİLEBİLİR?

SAYFA 4

– KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI HAKKINDA  
KANUN İLE İLGİLİ AYDINLATMA METNİ

SAYFA 5

– BAŞVURU FORMU NASIL DOLDURULUR?  
NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?

SAYFA 9

– BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE  
KİMLER BAŞVURABİLİR?

SAYFA 10

– HANGİ BAŞVURULAR KABUL EDİLMEZ?

– BİRLİK'İN GÖREVİ NEDİR?

– BAŞVURULAR NASIL VE NE KADAR SÜREDE  
SONUÇLANDIRILIR?

SAYFA 11

– BANKALAR, MÜŞTERİ LEHİNE VERİLEN KARARLARA  
UYMAK ZORUNDA MIDIR?

– TÜM BANKALAR HAKKINDA BAŞVURUDA  
BULUNULABİLİR Mİ?

SAYFA 12

– HEYETE BAŞVURU ÜCRETİ NEDİR?

SAYFA 13

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

Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Hakem Heyeti / Heyet), Türkiye Bankalar Birliği (Birlik) 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.
- ◆ Heyetlerde, ikisi Kurum temsilcisi üçü Banka temsilcisi olmak üzere beş temsilci görev yapmaktadır.
- ◆ Banka temsilcilerinden en az biri hukuk alanında öğrenim görmüştür.
- ◆ Birlik tarafından aday olan Bankalar arasından her bir Heyet için, üç asil üç yedek üye seçilir. Birlik tarafından üye olarak seçilen Bankalar birer temsilci bildirirler.
- ◆ Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye Bankaların temsilcileri en az yedi yıllık bankacılık deneyimine sahiptir.

## BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ'NE BAŞVURMADAN ÖNCE NELER YAPILMALIDIR?

- ◆ 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 imzası alınmalıdır.
- ◆ Bankaya yapılacak başvurunun elektronik posta yoluyla veya bankanın internet sayfası üzerinden de 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, veya yirmi 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 **60 gün** içinde Birliğe ulaşacak şekilde başvuru formu doldurulmak suretiyle başvuruda bulunulabilir.
- ◆ Banka tarafından süresi içinde yanıt verilmediği takdirde ise, yanıt süresinin bitimini izleyen 60 gün içinde Birliğe ulaşacak şekilde 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 bilgilerinin görünür örneği başvuru formuna ek yapılmalıdır.
- ◆ Heyet'e başvurmak için, **başvuru formunun eksiksiz doldurulması zorunludur**.

## BAŞVURULAR HANGİ YOLLARLA GÖNDERİLEBİLİR?

Heyet'e iletilmesinden sonra, yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu'na veya Tüketici 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 Heyeti'ne; elektronik posta, faks, posta ve e-Devlet Kapısı 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](http://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.
- ◆ **e-Devlet Kapısı üzerinden başvuru yapılması durumunda;**
- ◆ [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresindeki "e-Devlet Kapısı" uygulamasında yer alan "E-Hizmetler" alanındaki "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti-Başvuru Formu" doldurulmalı ve bankadan temin edilen yanıt ilgili başvuruya ek yapılmalıdır.
- ◆ Başvuru yapılmadan önce banka yanıtının ve/veya teyit belgesinin elektronik ortamdaki bir örneğinin başvuruya ek yapılmak üzere hazır bulundurulması gerekir.
- ◆ Bir başvuruya en fazla beş adet dosya yüklenebilir, bir dosya boyutu en fazla 1 MB olabilir.
- ◆ Son aşamadaki "Başvur" düğmesine bastıktan sonra, başvuru üzerinde herhangi bir değişiklik yapılamaz, belge eklenemez.
- ◆ Başvuruya, banka yanıtı veya başvuru teyit belgesinin eklenmediği hallerde, eksik belgenin tamamlanması konusunda, başvuru formunda belirtilen elektronik posta adresine bildirimde bulunulacaktır. Başvuru, bu belge tamamlandıktan sonra işleme alınabilecektir. Mevzuata uygun olmadığı belirlenen başvurular reddedilecektir.
- ◆ Başvuru sahibi, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan başvurular dahil olmak üzere Hakem Heyeti'ne yaptığı tüm başvurularını görüntüleyebilir, değerlendirme aşaması hakkında bilgi edinebilir ya da mevcut başvurusuna bilgi, belge ekleyebilir.

## KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN İLE İLGİLİ AYDINLATMA METNİ

- ◆ Birliğimize yapacağınız Hakem Heyeti başvurusu kapsamında kendi rızanız ile vereceğiniz kişisel verileriniz, başvurunuzun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amacı ile sınırlı olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 5'inci maddesinde yer alan "veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması" ve "ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işleminin zorunlu olması" hukuki sebebine dayanarak, veri kayıt sisteminin parçası olarak otomatik yöntemle Birliğimiz kayıtlarına işlenecektir.

Kişisel verilerinizden, ad soyad, T.C. Kimlik No, iletişim bilgileriniz ve başvurunuzun değerlendirilmesinde ihtiyaç duyulan diğer bilgileriniz, üyemiz Bankalar, ilgili Hakem Heyeti temsilcileri, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, çağrı merkezi şirketi, Birliğin teknik destek hizmeti aldığı bilgi teknolojileri şirketi, saklama hizmeti aldığı arşiv firması ve başvurunuzun e-Devlet üzerinden alınmış olması halinde Türksat A.Ş. ile paylaşılacaktır. Başvurunuzun kredi kartları ve banka kartları ile ilgili olması durumunda anılan kişisel verileriniz Hakem Heyeti mevzuatı kapsamında Heyete katılacak Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi ile de paylaşılacaktır.

Kanunun "ilgili kişinin haklarını düzenleyen" 11'inci maddesi kapsamındaki taleplerinizi, "Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliği" gereği Birliğimizin Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 Etiler 34340 Beşiktaş - İstanbul adresine iletebilirsiniz.



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



**1.**  
Talebiniz ile ilgili ilk olarak bankanıza başvurunuz.



**2.**  
Bankanızdan başvurunuz ile ilgili başvuru teyit belgesi alınız.  
Bankanıza dilekçe ile başvuruyorsanız, dilekçenizin banka yetkilisi tarafından teslim alındığına ilişkin imza ve teslim tarihi görünür örneği, başvuru teyit belgesi sayılmaktadır.

**3a.**

Bankanızdan süresi içinde yazılı yanıt aldığınızda, başvuru formunu doldurarak yazılı yanıt tarihinden itibaren en geç 60 gün içinde Türkiye Bankalar Birliği'ne ulaşacak şekilde gönderin.



**3b.**

Bankanızdan süresi içinde yazılı yanıt alamadığınız durumda, yanıt süresinin bitimini takiben, başvuru formunu doldurarak en geç 60 gün içinde Türkiye Bankalar Birliği'ne ulaşacak şekilde gönderin.



**4.**

Başvuru formunu [www.tbb.org.tr](http://www.tbb.org.tr) internet sitesi üzerinden doldurup yazıcıya gönderebilir ya da aynı adresten temin edebileceğiniz formu bilgisayarınıza indirip elle doldurabilirsiniz. Başvurunuzu tamamen elektronik ortamda yapmak için [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresindeki "e-Devlet Kapısı" uygulaması içinde yer alan "e-Hizmetler" bölümündeki "Bireysel Müşteri Hakem Heyeti" uygulamasını kullanabilirsiniz.



Her durumda aşağıdaki belgeleri eklemeyi unutmayın:

- Bankanızdan temin edeceğiniz yazılı yanıt örneği,
- Var ise başvuru teyit belgesi örneği,
- Bankanıza gönderdiğiniz başvuru dilekçesi örneği,
- Başvurunuzla konu işlemleri gösterir belge örnekleri ve var ise diğer belge örnekleri.

e-Devlet Kapısı uygulaması dışındaki kanallardan başvuru yapmanız halinde, başvuru belgelerinizi posta, faks veya elektronik posta yoluyla Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderiniz. Başvurunuzu e-Devlet Kapısı uygulaması üzerinden yapmanız halinde ise, "Başvur" düğmesine basmadan önce yukarıda sayılan belgeleri eklemeyi unutmayın.

# BAŞVURU FORMU NASIL DOLDURULUR? NELERE DİKKAT EDİLMELİDİR?

## DİKKAT!

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

- ◆ Başvuru formunu eksiksiz doldurmanız, değerlendirme sürecini hızlandıracaktır. Bu nedenle başvuru formunda yer alan tüm soruları yanıtlayınız.
- ◆ Başvuru formunu, okunaklı olarak doldurunuz.
- ◆ Anlaşmazlığın oluştuğu koşulları; tarih, ne tür bir işlemle ilgili olduğu ve bankaya bu işleme ilişkin neden sorun yaşadığınızı belirterek tarif ediniz.
- ◆ Bankadan talebinizin ne olduğunu somut ve açık olarak belirtiniz.
- ◆ Başvurunuzda konu işlem ve olayları anlattıktan sonra, başvuru formunun talep kısmında somut bir işlem veya tutar belirtmeksizin;
  - “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!**
- ◆ 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 güncellenecek** ilk başvuru formu ile beraber gönderilmelidir ya da e – Devlet Kapısı üzerinden bilgi veya belge eklenmelidir. e- Devlet kapısı üzerinden mevcut başvuruya “Bilgi/Belge Ekle” alanını kullanarak bir başvuruya açıklama alanından en fazla 10 defa bilgi girişi yapılabilir ya da belge eklenebilir.

## 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.

## HANGİ BAŞVURULAR KABUL EDİLMEZ?

Heyet, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Heyet’e iletilmeksizin Birlik tarafından reddedilir:

- ◆ Bankanın cevap tarihini izleyen 60 gün içinde ve başvuru formu ile birlikte Heyet’e iletilmek üzere Birlik’e ulaşmayanlar,
- ◆ Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyet’e iletilmek üzere Birlik’e ulaşmayanlar,
- ◆ Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonu’na veya Tüketici Hakem Heyetlerine itilak etmiş olanlar,
- ◆ Bireysel nitelik taşımayan, ticari ve zirai vb. faaliyet konuları ile ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,
- ◆ Bankaların personeli hakkındaki başvurular ve sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyanlar,
- ◆ İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,
- ◆ Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili olanlar,
- ◆ Henüz gerçekleşmemiş işlemler ile 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,
- ◆ Bankaların kredi politikaları ve kredi değerlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili olanlar,
- ◆ Bankaların yurtdışı şubelerince yapılan işlemlerle ilgili olanlar.

## BİRLİK'İN GÖREVİ NEDİR?

- ◆ Birlik'in görevi, Heyet'e iletilecek başvuruları ön incelemeden geçirmek ve Hakem Heyetlerinin toplantılarını organize etmektir.
- ◆ Birlik, Hakem Heyeti ile bankalar ve başvuru sahipleri arasında iletişimi ve eşgüdümü sağlar, Heyet gündemine almayı uygun gördüğü her başvuru için bankadan görüş talep eder.
- ◆ Birlik, 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, Birlik 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 istenebilir.
- ◆ Gündeme alınması uygun bulunan başvuruların sahiplerine, 15 gün içinde yazılı bir yanıt gönderilir ve başvurusunun gündeme alındığı bildirilir. Bu süre, Kurum tarafından doğrudan gündeme alınmak üzere Birliğe yönlendirilen başvurular için başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren otuz gündür.
- ◆ Başvuru sahibine gönderilen yazının yanı sıra, bankaya da bir yazı ekinde başvuru belgeleri gönderilir ve görüş talep edilir.
- ◆ Banka tarafından, Birlik'e başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıt verilmesi halinde, banka yanıtının alınmasını izleyen yirmi gün içinde başvurunun gündemden çıkarıldığı hakkında Birlik tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündemden çıkarılmasına ilişkin itirazı olması halinde, Birlik'in bildirim yazısının ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını yazılı olarak Birlik'e bildirmesi gerekir.
- ◆ 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 başvuru sahiplerinin sürelerle ilişkin hakları, Kanunlardaki genel zamaşaşımı 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.

### UNUTMAYINIZ!

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

- ◆ 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.

## BANKALAR, MÜŞTERİ LEHİNE VERİLEN KARARLARA UYMAK ZORUNDA MIDIR?

- ◆ Heyet'in, tutarı 3.692.-TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Bu tutar 2019 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 3.692.-TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili başvuru sahibi lehine verdiği kararlara ilişkin banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen onbeş 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 3.692.-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 değerlendirilmeye alınır.
- ◆ Heyet'in tutarı 3.692.-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:  
**İnternet Sitesi:** www.tkbb.org.tr  
**Posta Adresi:** Saray Mh. Dr. Adnan Büyükdenez Caddesi Akofis Park C Blok No:8 Kat:8 34768 Ümraniye - İSTANBUL  
**Faks No:** 0216 636 95 49 **Tel No:** 0216 636 95 00

# HEYETE BAŞVURU ÜCRETİ NEDİR?

Bilgi Broşürü ve Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu ücretsiz olup aynı zamanda Hakem Heyeti'nin sunduğu hizmetler de **ücretsizdir**.







Başvuru formunu bankalardan 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.