DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

1. Hakem Heyeti'nin işlemlerini kolaylaştırmak için lütfen bu Formdaki **bütün** soruları yanıtlayınız.
2. Lütfen bu Formu okunur şekilde doldurunuz ve başvurunuzu kısa, açık ve net bir şekilde açıklayınız. Başvurunuzun 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 başvuruda bulunduğunuz bankanın üniteleri ve ayrıca bankanızdan ve Hakem Heyeti'nden neler beklediğiniz).
3. Hakem Heyeti'nin başvurunuzu inceleyebilmesi için başvurunuzla ilgili tüm bilgiler Formda belirtilmelidir.
4. Bu Formla birlikte başvurunuzla ilgili olan tüm belgelerin örneklerinin Hakem Heyeti'ne gönderilmesi çok önemlidir (örneğin hesap açma anlaşması, banka ile yapılan yazışmalar, hesap ekstreleri vb.). Doldurduğunuz Başvuru 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 başvuru sahibi namına hareket etmeye yetkiliyseniz, başvurunun Hakem Heyeti tarafından incelenmesine ilişin tüm faaliyetler için (örneğin; bu Formun 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 yazılı yetki belgesinin ve imza beyannamesinin ilişikte sunulması gerekir. Böyle bir durumda, Hakem Heyeti'ne vereceğiniz Başvuru 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 konuyla ilgili diğer belgeler ile birlikte Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere Birliğe gönderiniz.
8. Hakem Heyeti'ne elektronik posta, faks, posta ve e-Devlet Kapısı yoluyla başvuru yapılabilir.

Bilgi Broşürü ve Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu ücretsizdir. Formu katılım bankalarından veya Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Sekretaryasından (Saray Mh. Dr. Adnan Büyükdeniz Cd. Akofis Park C Blok No:8 Kat:8 34768 Ümraniye / İSTANBUL) veya internet üzerinden (www.tkbb.org.tr) ücretsiz temin edebilirsiniz.

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

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 Heyeti'nin faaliyetleri hakkında ayrıntılı bilgi Heyetin Yıllık Faaliyet Raporu ile kamuoyuna duyurulur.

Hakem Heyetine kimler başvurabilir?

Hakem Heyetinin faaliyetleri, sadece gerçek kişi banka müşterilerinin ticari faaliyetler ile ilgili olmayan her türlü bireysel bankacılık işlemlerini kapsadığından, Hakem Heyeti'ne sadece gerçek kişiler başvurabilir.

Hakem Heyeti neleri inceler?

Hakem Heyeti, bankalar tarafından gerçek kişilere (bireylere) bankacılık hizmetleri (yani, özel cari ve katılma hesapları, krediler, çekler, kartlar, vb.) sağlanmasıyla ilgili olan ve Tebliğin 7 nci maddesinde sayılanlar dışında kalan şikayet veya anlaşmazlıkları inceler.

Size Yardıma Hazırız

Başvuru nasıl yapılır?

Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunmak için ilk adım şikayetinizi doğrudan bankanın ilgili şubesine veya genel müdürlüğüne yazılı olarak, internet sayfası üzerinden veya e-posta yoluyla sunmaktır. Bankanın amacı size en iyi hizmeti vermek olduğundan sorununuzu dinlemeye ve yardımcı olmaya her zaman hazır olacaktır. Başvurunuzun olumsuz sonuçlandırılması durumunda, **Birliğimiz Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne e-Devlet kapısı veya www.tkbb.org.tr üzerinden başvurabilirsiniz .**

Müşteri başvurularının büyük bir bölümü bankada çözümlenir.

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

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, başvurunuzdan itibaren otuz gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise bu sürenin bitiminden itibaren altmış gün içinde Başvuru Formunun doldurulması suretiyle Hakem Heyetine başvuruda bulunulabilir.

Unutmayınız, başvurunuzu açık ve kısa bir şekilde tanımlayarak bu Formu doldurmanız ve konuyla ilgili tüm belgelerin birer örneğini Hakem Heyeti'ne göndermeniz gerekmektedir.

Başvuruların İncelenmesi

* Başvurunuz Hakem Heyeti tarafından incelenebilecek mahiyette bir konuysa, Heyet, hakkında başvuruda bulunulan bankanın konu hakkındaki açıklamalarını inceledikten sonra kendisine başvuru tarihinden itibaren en geç doksan gün içinde kararını verir ve yirmi gün içerisinde gerekçeli olarak başvurunuzu size ve ilgili bankanın genel müdürlüğüne tebliğ eder.

* Heyetin, Hakem Heyetinin kuruluş ve çalışmalarına ilişkin Tebliğ'in 12'nci maddesinde belirtilen tutara kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere bankalarca uygulanır. Banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirecek, müşteriyi bilgilendirecek ve her iki işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verecektir.

* Tarafların Hakem Heyetine intikal eden başvurular ile ilgili olarak yargı yoluna başvurma hakları saklıdır.

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

Hakem Heyeti hangi konuları inceleyemez?

Hakem Heyeti, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Hakem Heyetine iletilmeksizin sekretarya tarafından reddedilir:

a. Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip altmış gün içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,

b. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,

c. Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular,

ç. Bireysel nitelik taşımayan ticari, zirai vb faaliyet konularıyla ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,

d. Bankaların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular,

e. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili başvurular,

f. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili başvurular,

g. Gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular,

ğ. Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış başvurular.

h. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular,

ı. Bankaların kredi politikaları ve kredi değerlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili başvurular,

i. Bankaların yurt dışı şubelerince yapılan işlemlerle ilgili başvurular,

j. Danışmanlık talepleri ile ilgili başvurular,

k. Maddi ve manevi tazminat talepleri ile ilgili başvurular.

Yapılan başvurudan sonra yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilmiş olanların, Hakem Heyetine bildirildiği veya Hakem Heyetince öğrenildiği tarihte Hakem Heyetinin görevi son bulur.

Ödeme yapmam gerekir mi?

Hakem Heyeti'nin sunduğu hizmetler ücretsizdir.

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BİLGİ BROŞÜRÜ VE BAŞVURU FORMU

TKBB

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

"Türkiye katılımla güçleniyor"