

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

BİLGİ BROŞÜRÜ

DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- 1.Hakem Heyeti'nin işlemlerini kolaylaştırmak için lütfen bu Formdaki **bütün** soruları yanıtlayınız.
- 2.Lütfen bu Formu okunur şekilde, mavi veya siyah mürekkeple doldurunuz ve başvurunuzu kısa, açık ve net bir şekilde açıklayınız. Başvurunuzun olduğu 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 bu Forma eklenmelidir.
- 4.Bu Formla birlikte başvurunuzla ilgili olan tüm belgelerin fotokopilerinin 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 ilişkin 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 katlayınız ve konuyla ilgili diğer belgeler (fotokopileri) ile birlikte bir zarfa koyarak Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere Birliğe gönderiniz.

Bilgi Broşürü ve Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu ücretsizdir. Formu katılım bankalarından veya Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Sekreteryasından (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 müşterilerine yönelik 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, ekler, kartlar, vb.) sağlanmasıyla ilgili olan ve Tebliğin 7 nci maddesinde sayılanlar dışında kalan Őikayet veya anlaşmazlıkları inceler.

SİZE YARDIMA HAZIRIZ

Başvuru nasıl yapılır?

Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunmak için İLK ADIM Őikayetinizi doğrudan bankanın ilgili Őubesine veya genel mdrlğine 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.

MÜŞTERİ BAŐVURULARININ BÜYÜK BİR BÖLÜMÜ bankada zmlenir.

Başvuru konusunun zmlenmesine ilişkin ilk başvurunun ilgili bankanın genel mdrlği veya Őubesine yapılması gerekmektedir.

Banka genel mdrlği veya ilgili Őubece verilen cevabın yeterli bulunulmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, başvurunuzdan itibaren otuz gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise bu srenin bitiminden itibaren altmış gün içinde Başvuru Formunun doldurulması suretiyle Hakem Heyetine başvuruda bulunulabilir.

UNUTMAYINIZ, 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 bulunan bankanın konu hakkındaki açıklamalarını inceledikten sonra kendisine başvuru tarihinden itibaren en geç doksan gün içinde kararını verir ve yirmi gün içerisinde gerekçeli olarak size ve ilgili bankanın genel mdrlğine tebliğ eder.

* Heyetin tutarı 4.731, - TL (drtbinyediyzotuzbir Türk Lirası)'na 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, müŐteriyi 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.

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

Hakem Heyeti ile nasıl temasa geçilir?

Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunma prosedürüne ilişkin bilgilere (216) 636 95 00 numaralı telefon hattından iř 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 başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Hakem Heyetine ileilmeksizin sekreteryaya tarafından reddedilir:

- Banka genel mdrlği veya ilgili Őubenin cevap tarihini veya cevap sresinin bitimini müteakip altmış gün içinde Heyete ileilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,
- Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete ileilmek 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.Henüz 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

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

Ödeme yapmam gerekir mi?

Hayır. Hakem Heyeti'nin sunduğu hizmetler ücretsizdir.