

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ 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 şikayetinizi kısa, açık ve net bir şekilde açıklayınız. Şikâyetinizin 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 şikayette bulunduğunuz bankanın üniteleri ve ayrıca bankanızdan ve Hakem Heyeti'nden neler beklediğiniz).
3. Hakem Heyeti'nin şikayetinizi inceleyebilmesi için şikayetinizle 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 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 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 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 bir zarfa koyarak Hakem Heyeti'ne gönderiniz.

Bilgi Broşürü ve Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Şikayet Formu ücretsizdir. Formu katılım bankalarından veya Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Sekreteryasından (Kısıklı Caddesi No: 22 Altunizade 34662 Üsküdar / İSTANBUL) veya internet üzerinden (<http://www.tkbb.org.tr>) ücretsiz temin edebilirsiniz.

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ 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, çekler, kartlar, vb.) sağlanmasıyla ilgili şikayet veya anlaşmazlıkları inceler.

SİZE YARDIMA HAZIRIZ

Şikayet başvurusu nasıl yapılır?

Hakem Heyeti'ne şikayette bulunmak için **İLK ADIM** şikayetinizi doğrudan bankanın ilgili şubesine veya genel müdürlüğüne yazılı 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 bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, bankaya başvurunuzdan itibaren otuz gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise bu sürenin bitiminden itibaren altmış 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 Heyeti'ne göndermeniz gerekmektedir.

Şikayetlerin İncelenmesi

* Şikayetiniz Hakem Heyeti tarafından incelenebilecek mahiyette bir konuya, Heyet, hakkında şikayette bulunulan 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 müdürlüğüne tebliğ eder.

* Heyetin tutarı iki bin liraya 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, şikayetçiyi bilgilendirecek ve her iki işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verecektir.

* 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 Heyeti'ne şikayette bulunma prosedürüne ilişkin bilgilere (216) 651 94 35 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 iletilmeksizin sekreteryaya tarafından reddedilir:

- a) Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip altmış gün içinde Heyete iletilmeyen şikayetler,
- b) Şikayete konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmeyen şikayetler,
- c) Müşteki ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan şikayetler,
- ç) Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklanan şikayetler,
- d) Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyetteki şikayetler,
- e) Teklif ve değerlendirme aşamasında olup, bankaların fiyatlama politikalarıyla ilgili ve henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili şikayetler,
- f) Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olan şikayetler,
- g) Yargıya intikal etmiş şikayetler,
- ğ) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili şikayetler,
- h) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili şikayetler.

Yapılan şikayetlerden sonra yargıya 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.