



## **Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (\*)**

### **Amaç ve kapsam**

**MADDE 1-** Bu Tebliğin amacı, Birlik üyeleri ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Heyete başvuruyla ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

### **Dayanak**

**MADDE 2-** Bu Tebliğ, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmüne dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar**

**MADDE 3-** Bu Tebliğde yer alan;

- a. Banka: Birlik üyesi bankaları,
- b. Başkan: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Başkanını,
- c. Birlik: Türkiye Bankalar Birliğini ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğini
- ç. Heyet: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini,
- d. Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
- e. Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- f. Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- g. Üye: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti üyelerini,

ifade eder.

### **Heyetin Oluşumu**

**MADDE 4-** Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere kurulur. Heyetin sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir. Birlik tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla Heyet kurulabilir.

Heyet, ikisi Kurum, üçü Birlik tarafından belirlenecek beş üyenin katılımıyla oluşur. Üyelerin hukuk, iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletmecilik, kamu yönetimi, işletme mühendisliği veya endüstri mühendisliği alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş ve bankacılık alanında en az 7 yıl deneyim sahibi olması, bankalarda imza yetkisini haiz görevli olarak çalışma şartlarını taşıması ve haklarında Kanunun 26 ncı maddesinin ikinci fıkrası hükümleri uygulanmamış olması zorunludur.

Birlik tarafından belirlenecek üyelerden en az ikisinin hukuk alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması şarttır. Heyet kendi içinden bir Başkan seçer. Asil üyelerden toplantıya katılamayanların yerine görev yapmak üzere asil üyelerin niteliklerine sahip birer yedek üye belirlenir.

Kurum temsilcileri birden fazla Heyette asil ve yedek üye olarak görev yapabilirler. Kurum temsilcileri için ikinci fıkrada belirtilen 7 yıllık süre şartı aranmaz.

(\*): Bu Tebliğ, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun uygunluk görüşü ile 14 Mayıs 2013 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

### **Üyeliğin süresi ve sona ermesi**

**MADDE 5-** Üyelerin görev süresi iki yıldır. Süresi biten üyenin aynı göreve yeniden seçilmesi mümkündür.

Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe, ölüm, vesayet altına alınma, istifa, 4 üncü maddede belirtilen şartların kaybedilmesi veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama hallerinden birinin varlığı durumlarında, üyelerin görevi son bulur. Bu durumda söz konusu üyenin yerine yeni bir üye belirlemesi Kurum ya da Birlikten istenir. Yeni üye, yerine seçildiği üyenin kalan süresi boyunca görev yapar.

### **Ücret ve giderler**

**MADDE 6-** Heyet üyelerine yaptıkları bu görev için Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır.

### **Heyete iletilecek şikâyetlerin kapsamı**

**MADDE 7-** Heyet, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm şikâyetleri inceler. Aşağıda belirtilen şikâyetler Heyete iletilmeksizin sekreteryaya tarafından reddedilir:

- a. Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini izleyen altmış gün içinde Heyete iletilmeyenler,
- b. Şikâyetçi tarafından şikâyete konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmeyenler,
- c. Yargıya intikal etmiş olanlar,
- ç. Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar,
- d. Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyanlar,
- e. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,
- f. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller,
- g. Teklif ve değerlendirme aşamasında olup, bankaların fiyatlama politikalarıyla ilgili ve henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar,
- ğ. Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar.
- h. Şikâyetçinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, şikâyetçi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan şikâyetler.

Heyete iletilmesinden sonra, yargıya veya tüketici hakem heyetlerine intikal ettirilen şikâyetlere ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya intikal ettirilen şikâyetler şikâyetçi veya ilgili banka tarafından Heyete bildirilir.

### **Bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine başvuru**

**MADDE 8-** Heyete başvurulmadan önce şikâyet şikâyetçi tarafından bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine yazılı olarak veya e-posta yoluyla iletilir. Bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine başvurusu yapılmaksızın doğrudan Heyete iletilen şikâyetler cevabın şikâyetçiye bildirilmesini teminen sekreteryaya tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne yönlendirilir.

Genel müdürlük veya ilgili şubece şikâyetçiye yazılı başvurusunun alındığına dair tarih ve banka yetkilisinin imzasını taşıyan bir belge verilir. Başvurunun e-posta yoluyla gerçekleştirilmesi durumunda ise, başvurusunun alındığı şikâyetçiye aynı yolla bildirilir.

### **Banka tarafından yapılacak işlemler**

**MADDE 9-** Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube, şikayetçinin başvurusunun alındığı ya da sekreteryaya tarafından yönlendirildiği tarihten başlayarak otuz gün içinde şikayetçiye şikâyeti hakkında olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır. Banka genel müdürlüğünce konunun iç denetim birimine aktarılmasının uygun görülmesi halinde, gerekli incelemelerin yapılabilmesi için söz konusu süre en fazla on gün uzatılır. Bu durum şikayetçiye başvurusunu yaptığı yolla bildirilir. Banka ve kredi kartlarına ilişkin şikâyetler hakkında, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun ilgili hükümleri saklıdır.

Olumsuz verilen cevaplarda, şikayetçinin bankanın cevap tarihini izleyen altmış gün içinde şikayetini bankaların üye oldukları birliğin Heyete iletme hakkı olduğu hususunda bilgilendirilmesi zorunludur. Bankalar tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin birlikler tarafından belirlenir.

*“Türkiye Bankalar Birliği'nin Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ”* hükümlerine aykırılıktan kaynakladığı tespit edilen şikayetlerin müşteri lehine sonuçlandırılması zorunludur.

Bankalar, Heyetin görev ve yetkileri ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin olarak müşterilerin bilgilendirilmesini teminen Birlik tarafından hazırlanan broşür ve şikayet formu örneklerini çoğaltmak suretiyle genel müdürlüklerinde ve şubelerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurmamak ve internet sitelerinde Birlik Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine ilişkin bilgilere yer vermek zorundadır.

Birlikler, bankaların Birlik tarafından hazırlanan broşür ile şikayet formu örneklerini çoğaltmak suretiyle genel müdürlüklerinde ve şubelerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurup bulundurmadıklarını ve internet sitelerinde Birlik Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine yer verip vermedikleri konularında bankalardan, yılda bir defa yazılı olarak bilgi talep eder ve derlediği bilgileri Kuruma iletir.

### **Başvuru süresi**

**MADDE 10-** Şikayetçi tarafından, banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten veya bankaca süresinde cevap verilmemiş olması halinde cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen altmış gün içinde Tebliğ ekinde örneği düzenlenen şikayet formunun doldurulması yoluyla Heyete başvuruda bulunulabilir. Şikayet formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

Şikayetçi tarafından ilgili bankaya ya da Heyete başvuru yapılmadan doğrudan Kuruma iletilen bu Tebliğ kapsamındaki şikayetler gereği yapılmak üzere Kurum tarafından üzerinde hiçbir işlem yapılmadan Birliğe intikal ettirilebilir.

### **Başvurunun değerlendirilmesi**

**MADDE 11-** Usulüne uygun olarak yapılmış olan şikayetlerle ilgili olarak Sekreteryaya tarafından on beş gün içinde ilgili bankadan konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili banka tarafından, istenilen bilgi

ve belgelerin on beş gün içinde Heyete iletilmesi zorunludur. Bankanın talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on beş gün uzatılabilir.

Banka tarafından süresi içinde iletilmeyen bilgi ve belgeler dikkate alınmaz. Heyet elindeki bilgi ve belgeler ile karar verir.

Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir.

### **Başvurunun sonuçlandırılması ve kararların ilgililere bildirilmesi ve etkileri**

**MADDE 12-** Heyet tarafından banka ile şikayetçi arasındaki ihtilafı husus incelenerek başvuru tarihinden itibaren en geç doksan gün içinde sonuçlandırılır ve verilen karar yirmi gün içinde gerekçeli olarak ilgili bankanın genel müdürlüğüne ve şikayetçiye bildirilir.

“Türkiye Bankalar Birliği'nin Bankalar ile Bireysel Müşterileri Arasında İmzalanacak Sözleşmelerin Şekil ve İçeriğinde Yer Alması Gereken Asgari Hususlar ile Sözleşmelerin Uygulanacağı İşlemlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ” hükümlerine aykırılık nedeniyle şikayete konu edilen işlemlerde belirtilen Tebliğ hükümlerine aykırılığın tespiti halinde uyuşmazlığın şikayetçi lehine sonuçlandırılması esastır.

Heyetin tutarı iki bin liraya kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, şikayetçiye bilgilendirir ve her iki işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verir.

Bu maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen üst sınır her sene Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksi değişim oranında artırılır.

### **Heyetin toplanması ve karar nisabı**

**MADDE 13-** Toplantı gündemi, sekretarya tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak üyelere bildirilir. Heyet üyeleri gerekli görülen hallerde Başkan tarafından toplantıya çağırılabilir.

Heyet, tüm üyelerin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak toplanır ve kararlar en az üç üyenin aynı yöndeki oyuyla alınır. Üyeler çekimser oy kullanamazlar. Heyet üyeleri, bizzat kendileri, esleri veya üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dahil) kan ve sıhrî hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu banka ile ilgili şikayetlerin görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bu durumda toplantıya aynı statüdeki yedek üyelerden biri katılır.

Üyelerin toplantılarda bulunmaları esastır. Üyelerden mazeretli olanlar, mazeretlerini Heyet sekretaryasına yazılı olarak bildirir. Bu durumda sekretarya tarafından toplantıya aynı statüdeki yedek üyelerden biri davet edilir.

### **Görüşme ve oylama**

**MADDE 14-** Şikâyetler başvuru tarih sırasına göre görüşülür. Başkan şikâyetin görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dahilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Heyette görüşülerek karara bağlanan bir şikâyet hakkında tekrar oylama yapılamaz. Hakim takdiri gerektiren maddi ve manevi tazminat talepleriyle ilgili şikâyetler hakkında Heyet görevsizlik kararı verebilir.

### **Heyet kararları**

**MADDE 15 -** Heyet kararları toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Üyeler katılmadıkları kararları, muhalif kalma gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

### **Kararlarda bulunması gereken hususlar**

**MADDE 16-** Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a. Kararın tarih ve sayısı,
- b. Kararı veren Heyet üyelerinin ad ve soyadları,
- c. Tarafların ad, unvan ve adresleri ile şikâyetçinin TC kimlik numarası,
- ç. Şikâyetin ve savunmanın özeti,
- d. İncelenen ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti
- e. İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi,
- f. Kararın gerekçesi ve dayanağı,
- g. Varsa üyelerin muhalif kalma gerekçesi,
- ğ. Sonuç ve karara konu olan tutar,
- h. Şikâyate konu hususun bu Tebliğ'in onikinci maddesinin ikinci fıkrası açısından değerlendirme sonucu.

### **Heyet kararları ile şikâyet konusu belgelerin saklanması**

**MADDE 17-** Heyet kararları ile şikâyet konusu belgelerin beş yıl süre ile saklanması zorunludur.

### **Yıllık faaliyet raporu**

**MADDE 18-** Bankalar kendilerine iletilen şikâyetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerini her yılın Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında Birliğe, Birlik de bunları izleyen ayların sonuna kadar Kuruma iletir. Birlik, bu bilgiler ve Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan şikâyetler ile Heyete iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikâyetlere ilişkin istatistikî bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma iletir ve kendi internet sitesinde yayınlar.

### **Banka ve müşteri sırrı**

**MADDE 19-** Hakem Heyeti ve Birlik yetkilileri sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri banka ve müşterilere ait sırları üçüncü şahıslara açıklayamazlar. Banka ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında Kanun hükümleri uygulanır.

### **Yaptırım**

**MADDE 20-** Bu Tebliğe aykırı davrandığı iddia edilen bankaların mensubu olduğu birliğe yazılı olarak bildirilmesi halinde şikâyet, birlik yönetim kurulu tarafından belirlenecek usule göre karara bağlanır.



Bu Tebliğin 9 uncu maddesi ile 12 nci maddesinin 3 numaralı fıkrasına aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında ilgili Birlik Yönetim Kurulunca Kanun'un 81 inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

#### **Yürürlükten kaldırılan hükümler**

**MADDE 21-** 1.9.2009 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

**GEÇİCİ MADDE 1-** Bu tebliğ hükümlerine göre oluşturulması gereken Heyet ya da Heyetler en geç 31/08/2013 tarihine kadar oluşturulur. Yenileri oluşturulana kadar yürürlükten kaldırılan Tebliğ hükümlerine göre oluşturulmuş olan Heyet ya da Heyetler bu Tebliğ'de yer alan esas ve usullere göre görev yapmaya devam eder.

#### **Yürürlük**

**MADDE 22-** Bu Tebliğ ilgili Birlik Yönetim Kurulu kararı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 23-** Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği yürütür.