

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİNİN OLUŞUMU, ÇALIŞMA ESAS VE USULLERİ HAKKINDA TEBLİĞ (\*)

## BİRİNCİ KISIM

### Genel Hükümler

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç ve kapsam

MADDE 1 - (1) Bu Tebliğin amacı, Birlik üyeleri ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin üzere Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Heyete başvuruya ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Dayanak

MADDE 2- (1) Bu Tebliğ, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmüne dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

MADDE 3 - (1) Bu Tebliğde yer alan;

- Banka : Birlik üyesi bankaları,
- Başkan : Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Başkanını,
- Birlik : Türkiye Bankalar Birliğini,
- Heyet : Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini,
- Kanun : 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
- Kurum : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- Üye : Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti üyelerini,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Hakem Heyetinin Kuruluş ve Oluşumu

#### Heyetin kuruluşu

MADDE 4- (1) Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere kurulur. Heyetin sekreteryaya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir. Birlik tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla Heyet kurulabilir.

#### Heyetin oluşumu

MADDE 5 - (1) Heyet, biri başkan, biri başkan vekili olmak üzere beş üyeden oluşur. Asil üyelerden toplantıya katılamayanların yerine görev yapmak üzere beş yedek üye seçilir. Asil ve yedek üyelerden ikisinin, hukuk alanında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması zorunludur.

(2) Heyette görev yapacak üyeler bankalarca gösterilecek adaylar arasından Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilir. Hukuk alanında öğrenim görmüş asil üyelerin yerine görev yapacak yedek üyelerin de hukuk alanında öğrenim görmüş olması zorunludur.

---

(\*): Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14 Aralık 2006 tarih ve 2062 sayılı kararı ile onaylanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ), 20 Ağustos 2009 tarih ve 3307 sayılı kararı ile onaylanan "Tebliğ'de Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ Taslağı" ile güncellenmiştir.

### **Üyelerde aranan şartlar**

MADDE 6 - (1) Hukuk alanında öğrenim görmüş üyeler dışındaki heyet üyelerinin iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletmecilik, kamu yönetimi, işletme mühendisliği veya endüstri mühendisliği alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş olmaları, başkan ve üyelerin en az beş yıl bankacılık alanında deneyim sahibi olmaları şarttır.

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

MADDE 7 - (1) Gerekli şartları taşıyan üyelerden birisi, heyet tarafından başkan, birisi de başkan vekili olarak görevlendirilir. Başkan ve üyelerin görev süresi iki yıldır. Görev süresi dolan bir üyenin tekrar aynı göreve atanması mümkündür.

(2) Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe veya görevi kötüye kullanma ya da Kanunun 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde sayılan suçların herhangi birisinden mahkum olma ya da Kanunun 26 ncı maddesinin ikinci fıkrası uyarınca imza yetkisinin kaldırılması hallerinden bir veya birkaçının varlığı durumlarında, başkan ve üyelerin üyeliği son bulur.

(3) Heyet üyesinin ölümü, heyet üyeliğinden istifası veya banka ile ilişkisinin kesilmesi halinde Birlikçe, söz konusu üyenin çalıştığı bankadan yeni bir üye belirlemesi istenir. Yeni üye, yerine atandığı üyenin kalan süresi boyunca görev yapar.

(4) Heyette bir dönem içinde aynı bankadan aday gösterilen birden fazla üye görev yapamaz. Aynı risk grubunda yer alan bankalardan Heyete en fazla bir üye seçilir.

(5) Görev süresi dolan üye yerine yenisi seçilinceye kadar görevine devam eder.

### **Ücret ve giderler**

MADDE 8 - (1) 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.

## **İKİNCİ KISIM Heyete Başvuru Şekil ve Şartları**

### **BİRİNCİ BÖLÜM Başvurunun Kapsamı**

#### **Heyete iletilecek şikayetlerin kapsamı**

MADDE 9 - (1) Heyet, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm şikayetleri inceler. Aşağıda belirtilen şikayetler Heyete ileilmeksizin sekretarya tarafından reddedilir:

- a. Bu Tebliğin yürürlüğe girmesinden önce meydana gelmiş ihtilaflarla ilgili şikayetler,
- b. Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip otuz gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- c. Müşteki tarafından şikayete konu işlem veya eylemin veya neden olduğu zararın öğrenilmesini müteakip yüzyirmi gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- ç. Her halükarda şikayete konu işlem veya eylemin veya neden olduğu zararın meydana geldiği tarihi müteakip bir yıl içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- d. Yargıya intikal etmiş şikayetler,
- e. Müşteki ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan şikayetler,
- f. Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklanan şikayetler,

- g. Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyetteki şikayetler,
- ğ. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili şikayetler,
- h. Re'sen cezai takibata tabi suçlarla ilgili şikayetler.
- ı. Teklif ve değerlendirme aşamasında olup, bankaların fiyatlama politikalarıyla ilgili ve henüz gerçekleşmemiş işlemler hakkında şikayetler.

(2) Şikayetlerin bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine başvurusu yapılmaksızın doğrudan Heyete iletilmesi durumunda, bahse konu şikayetler, cevabın müşteriye bildirilmesini teminen sekreteryaya tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne yönlendirilir. 11 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen süreler şikayetlerin ilgili Bankaca alındığı tarihten itibaren hesaplanır.

(3) Heyete iletilmesinden sonra, yargıya veya tüketici hakem heyetlerine intikal ettirilen şikayete ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya intikal ettirilen şikayet müşteri veya ilgili banka tarafından Heyete bildirilir.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Bankaya Yapılacak Başvuru**

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

MADDE 10- (1) Heyete başvurulmadan önce şikayet müşteri tarafından bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine yazılı olarak veya e-posta yoluyla bildirilir. Genel müdürlük veya ilgili şubece müşteriye yazılı başvurusunun alındığına dair tarih ve banka yetkilisinin imzasını taşıyan bir belge verilir. Başvurunun e-posta yoluyla gerçekleştirilmesi durumunda ise, başvurusunun alındığı müşteriye aynı yolla bildirilir.

#### **Banka tarafından yapılacak işlemler**

MADDE 11- (1) Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube, müşterinin başvurusunun alındığı tarihten itibaren otuz gün içerisinde müşteriye şikayeti 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 müşteriye başvurusunu yaptığı yolla bildirilir. Banka ve kredi kartlarına ilişkin şikayetler hakkında, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun ilgili hükümleri saklıdır.

(2) Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube, müşterinin şikayet konusu işlem veya eylem ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri karara bağlanmasını teminen Heyete iletebilir. Müşteki bu durumdan, Heyete iletilen tüm bilgi ve belgelerin bir nüshası da gönderilmek suretiyle derhal haberdar edilir.

(3) Bankalar, Heyetin görev ve yetkileri ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin olarak müşterilerin bilgilendirilmesini teminen Kanun, bu Tebliğ ile bankacılık ilke ve teamüllerine uygun olarak Birlik tarafından hazırlanan broşür ile şikayet formu örneklerini çoğaltmak suretiyle genel müdürlüklerinde ve şubelerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurlar.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Heyete Başvuru**

#### **Başvuru süresi**

MADDE 12- (1) Müşteki tarafından, banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, kendisine bu Tebliğin 11 inci maddesinde belirtilen süre içinde cevap verilmemesi durumunda

ise bu sürenin bitiminden itibaren otuz gün içinde şikayet formunun doldurulması suretiyle Heyete başvuruda bulunulabilir.

(2) Heyete başvuru süresinin hesaplanmasında, müşteki tarafından banka genel müdürlüğüne ve ilgili şubeye farklı tarihlerde başvuru yapılmış olması halinde ilk yapılan başvuru tarihi esas alınır.

(3) Mücbir sebeplerin varlığı halinde, Heyete başvuruya ilişkin birinci fıkrada belirtilen süre bir yıl olarak uygulanır.

#### **Başvurunun değerlendirilmesi**

MADDE 13- (1) Şikayetin usulüne uygun olarak yapılması üzerine Sekretarya tarafından on gün içerisinde, ilgili bankadan konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili banka tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin on gün içerisinde Heyete iletilmesi zorunludur. Bankanın talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere beş gün uzatılabilir.

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

(3) Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde taraflardan yeni delil, bilgi ve belge isteyebilir.

#### **Başvurunun sonuçlandırılması**

MADDE 14- (1) Heyet tarafından banka ile müşteki arasındaki ihtilafı husus incelenerek kendisine başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün içerisinde neticelendirilir.

#### **Heyet kararının bildirilmesi**

MADDE 15- (1) Heyet tarafından verilen karar on gün içerisinde gerekçeli olarak ilgili bankanın genel müdürlüğüne ve müştekiye bildirilir.

#### **Kararın taraflar açısından etkileri**

MADDE 16- (1) Müşteki veya banka tarafından kararın kabul edildiği hususunun bildirim tarihini müteakip onbeş gün içerisinde Heyete bildirilmemesi durumunda, karar müşteki veya banka tarafından reddedilmiş sayılır. Böyle bir bildirim yapılması durumunda, karar müşteki veya banka tarafından kabul edilmiş sayılır.

(2) Şikayetlerin Heyet tarafından incelenmesi, taraflarca mahkeme veya tahkime başvurulması ya da konunun mahkeme veya tahkime intikali ile ilgili yasal süre sınırlamalarını durdurmaz.

#### **Yıllık faaliyet raporu**

MADDE 17- (1) Bankalar kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerini her yılın mart, haziran, eylül ve aralık aylarında Birliğe iletir. Birlik, bu bilgiler ve kendisine intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan şikayetler ile kendisine iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikayetlere ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporu en geç her yılın Eylül ayına kadar internet sitesinde yayınlanır ve bir örneği Kuruma iletilir.

## **ÜÇÜNCÜ KISIM** **Heyetin Çalışma Usul ve Esasları**

### **BİRİNCİ BÖLÜM** **Heyetin Toplanması ve Oylama**

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

MADDE 18- (1) Toplantı gündemi, sekreteryaya 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.

(2) Heyet, başkan ve tüm asil 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, eşleri veya üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dahil) kan ve sıhri hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu veya aday gösterildiği banka ile ilgili şikayetlerin görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bu durumda toplantıya yedek üyelerden biri iştirak eder.

#### **Toplantıya katılmama halleri**

MADDE 19- (1) Başkan ve üyelerin toplantılarda bulunmaları esastır. Üyelerden mazeretli olanlar, mazeretlerini Heyet sekreteryasına yazılı olarak bildirir. Bu durumda sekreteryaya tarafından toplantıya beşinci maddedeki esasa uygun olarak yedek üye davet edilir.

(2) Mazeretsiz olarak arka arkaya iki toplantıya katılmayan üyelerin üyeliği düşer.

#### **Görüşme ve oylama**

MADDE 20 - (1) Şikayetler başvuru tarih sırasına göre görüşülür. Başkan şikayetin görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dahilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Heyette görüşülerek karara bağlanan bir şikayet hakkında tekrar oylama yapılamaz.

### **İKİNCİ BÖLÜM** **Heyet Kararları**

#### **Heyet kararları**

MADDE 21 - (1) Heyet kararları toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Üyeler katılmadıkları kararları, muhalif kalma gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

#### **Kararlarda bulunması gereken hususlar**

MADDE 22- (1) Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a. Kararın tarih ve sayısı,
- b. Kararı veren Heyet üyelerinin ad ve soyadları,
- c. Tarafların ad ve unvanları ile adresleri,
- d. Şikayetin ve savunmanın özeti,
- e. İnceleme ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti
- f. İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi,
- g. Kararın gerekçesi ve hukuki dayanağı,
- h. "Bu kararın tarafınızca kabul edildiğinin, tebligat tarihini müteakip onbeş gün içerisinde Heyetimize bildirilmemesi durumunda, karar reddedilmiş sayılır." ibaresi,
- i. Varsa üyelerin muhalif kalma gerekçesi,
- j. Sonuç.

**Heyet kararları ile Şikayet konusu belgelerin saklanması**

MADDE 23- (1) Heyet kararları ile Şikayet konusu belgelerin beş yıla süre ile saklanması zorunludur.

**Banka ve müşteri sırrı**

MADDE 24- (1) Hakem Heyeti ve Birlik yetkilileri sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri banka ve müşterilere ait sırları üçüncü Őahıslara açıklayamazlar.

(2) Banka ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında Kanun hükümleri uygulanır.

**Yürürlük**

MADDE 25- (1) Bu Tebliğ hükümleri 1.9.2009 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

MADDE 26- (1) Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Bankalar Birliđi yürütür.