



Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Tebliği ile Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Sözleşmeler Tebliğine Aykırılık Başvurularını Değerlendirme Komisyonu Çalışma Esas ve Usulleri

Amaç ve kapsam

MADDE 1- Bu düzenlemenin amacı, "Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ" ile "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 aykırı hareket ettiği öne sürülen Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar hakkında yapılacak başvuruların değerlendirilmesine ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.

Dayanak

MADDE 2- Bu düzenleme, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80'inci maddesinin (j) ve (i) bendi hükümlerine göre Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun uygun görüşü alınan "Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ" in 20'nci maddesi ile "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" in 9'uncu maddesinin 1'inci fıkrası hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- Bu düzenlemede yer alan;

- a) Banka: Birlik üyesi bankaları,
- b) Sözleşmeler Tebliği: 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 Tebliği
- c) Birlik: Türkiye Bankalar Birliği'ni,
- d) Hakem Heyeti: Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetini,
- e) Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nu,
- f) Komisyon: Hakem Heyeti Tebliği ile Sözleşmeler Tebliği'ne Aykırılık Başvurularını Değerlendirme Komisyonunu,
- g) Komisyon Başkanı: Hakem Heyeti Tebliği ile Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Sözleşmeler Tebliği'ne Aykırılık Başvurularını Değerlendirme Komisyonu Başkanı,
- (h) Hakem Heyeti Tebliği: Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliği,
- (i) Üye: Hakem Heyeti Tebliği ile Sözleşmeler Tebliğine Aykırılık Başvurularını Değerlendirme Komisyonu üyelerini,
- (ı) Temsilci: Hakem Heyetinde görev yapmak üzere bankalar tarafından görevlendirilen gerçek kişileri,

ifade eder.

Komisyonun Oluşumu

MADDE 4- Komisyon, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere Birlik Genel Sekreterliği tarafından oluşturulur. Komisyonun sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir.

Komisyonunda görev yapmak üzere Birlik Genel Sekreterliği tarafından, ikisi Birlik çalışanlarından üçü Hakem Heyetinde görev yapan temsilcilerden olmak üzere beş üye belirlenir. Komisyonunda görev yapacak Birlik çalışanlarının, bankacılık deneyimi hariç olmak üzere Hakem Heyeti Tebliği'nde, banka temsilcileri için belirlenen nitelikleri haiz olmaları zorunludur.

Komisyon, Birlik çalışanları hariç olmak üzere kendi içinden bir Başkan seçer.

Üyeliliğin süresi ve sona ermesi

MADDE 5- Üyeler, bir banka hakkında Hakem Heyeti Tebliği ve/veya Sözleşmeler Tebliği'ne aykırı bir uygulamaya yer verildiği iddiasıyla yapılan bir ya da birden fazla başvuruyu görüşmek üzere görev yapar. Görüşülen başvuruların karara bağlanmasından sonra, Birlik Genel Sekreterliği, yeni bir başvuru alındığında yeni bir Komisyon oluşturabilir.

Ücret ve giderler

MADDE 6- Komisyon üyesi temsilcilere yaptıkları bu görev nedeniyle Hakem Heyeti görevleri için Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenir. Komisyonun faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır.

Komisyonun iletilen başvuruların kapsamı

MADDE 7- Komisyon, Hakem Heyeti Tebliği ve Bireysel Sözleşmeler Tebliği'ne aykırı hareket ettikleri iddiasıyla bankalar hakkında yapılan aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Komisyonun iletilmeksizin Birlik tarafından reddedilir:

- a. Başvuru sahibi tarafından başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Komisyonun iletilmeyenler,
- b. Yargıya intikal etmiş olanlar,
- c. Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar,
- ç. Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyanlar,
- d. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,
- e. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller,
- f. Daha önce Hakem Heyeti tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar,
- g. Hakem Heyeti Tebliği'nin ve/veya Sözleşmeler Tebliği'nin hangi hükmüne aykırı işlem yapıldığı belirtilmemiş olanlar.

Komisyonun iletilmesinden sonra, yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal ettirilen başvurulara ilişkin Komisyonun görevi son bulur. Yargıya intikal ettirilen başvurular, başvuru sahibi veya ilgili banka tarafından Birlik'e bildirilir.

Başvuru usulü

Madde 8- Başvurular; yazılı olarak, hakkında başvuruda bulunulan bankanın, Hakem Heyeti Tebliği ve/veya Sözleşmeler Tebliği'nin hangi hükmüne aykırı davrandığı belirtilerek ve aykırı davranış iddiasına ilişkin bilgi veya belgeler somut şekilde açıklanarak Birliğe yapılır.

Yazılı başvurunun Birlik kayıtlarına geçtiği tarih, başvuru tarihidir.

Başvurunun değerlendirilmesi

MADDE 9- İşbu düzenlemenin 8'inci maddesinde belirtilen usule uygun olarak yapılmış olan başvurular ilgili olarak Birlik tarafından onbeş gün içinde ilgili bankadan konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili banka tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin yirmi gün içinde Komisyonun iletilmesi zorunludur. Bankanın talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir.

Banka tarafından süresi içinde ileilmeyen bilgi ve belgeler dikkate alınmaz. Komisyon elindeki bilgi ve belgeler ile karar verir.

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

Komisyonun toplanması ve karar nisabı

MADDE 10- Toplantı gündemi, Birlik tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak üyelere bildirilir.

Komisyon, beş üyenin 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. Komisyon üyeleri bizzat kendileri, eşleri veya üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dahil) kan ve sıhri hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu banka ile ilgili başvuruların görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bu durumda toplantıya yedek üyelere biri katılır.

Üyelerin toplantılarda bulunmaları esastır. Üyelerden mazeretli olanlar, mazeretlerini Birliğe yazılı olarak bildirir. Bu durumda Birlik Genel Sekreteri tarafından İşbu düzenlemenin dördüncü maddesinde belirlenen usule göre yeni bir üye belirlenir.

Görüşme ve oylama

MADDE 11- Başvurular, başvuru tarih sırasına göre görüşülür. Başkan, başvurunun görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dahilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Komisyon görüşülerek karara bağlanan bir başvuru hakkında tekrar oylama yapılamaz.

Hakim takdiri ve yargılamayı gerektiren maddi ve manevi tazminat talepleri ile başvuruya konu işleme ilişkin para iadesi, düzeltme, faiz ödemesi gibi talepler hakkında Komisyon karar vermeye yetkili değildir.

Kararlarda bulunması gereken hususlar

MADDE 12- 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 başvuru sahibinin TC kimlik numarası,
- ç. Başvurunun 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. Başvuruya konu hususun Hakem Heyeti Tebliği ya da Sözleşmeler Tebliği'nin hangi maddesine aykırı olduğu ya da olmadığı belirtilerek verilecek karar sonucu.

Komisyon kararları

MADDE 13- Komisyon kararları toplantıya katılan üye temsilcileri tarafından imzalanır. Üyeler, katılmadıkları kararları, muhalif kalma gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

Başvurunun sonuçlandırılması ve kararların ilgililere bildirilmesi ve etkileri

MADDE 14- Komisyon tarafından banka ile başvuru sahibi arasındaki ihtilafı husus incelenerek başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde sonuçlandırılır ve Hakem Heyeti Tebliği ya da Sözleşmeler Tebliği'nden herhangi birine aykırı bir uygulamaya yer verildiğinin belirlenmesi halinde verilen karar, karar tarihinden sonra düzenlenecek ve gündem dosyası oluşturulmamış ilk Birlik Yönetim Kurulu gündemine alınır.



Komisyon, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Komisyonun ara karar vermesi, 1'inci fıkrada belirtilen doksan günlük süreyi durdurur.

Komisyon kararları ile şikayet konusu belgelerin saklanması

MADDE 15- Komisyon kararları ile başvuru konusu belgelerin beş yıl süre ile saklanması zorunludur.

Banka ve müşteri sırrı

MADDE 16- Üyeler ve Birlik yetkilileri sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri banka ve müşterilere ait sırları üçüncü şahıslara açıklamazlar. Banka ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında Kanun hükümleri uygulanır.

Birlik Yönetim Kurulunda Görüşme ve Kararın Tebliği

MADDE 17- Komisyonun Hakem Heyeti Tebliği ya da Sözleşmeler Tebliği'nden herhangi birine aykırı bir uygulamaya yer verildiğinin belirlenmesi halinde verdiği karar, Birlik Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilir ve başvuru sonuca bağlanır. Birlik Yönetim Kurulunun kararı, kararın verilmiş tarihini izleyen yirmi gün içinde taraflara bildirilir.

Banka, kararın kendisine gönderilmesini izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir ve yapılan işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verir.

Yürürlük

MADDE 18- Bu Çalışma Esas ve Usulleri Birlik Yönetim Kurulu kararında belirtilen 2 Şubat 2017 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 19- Bu Çalışma Esas ve Usulleri hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu yürütür.