

Bireysel Müşterilerce Yapılan Başvuruları Değerlendirmede Bankaların Uymaları Gereken Asgari Esas ve Usuller

Birinci Bölüm

Amaç ve Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1- Bu düzenlemenin amacı, Birlik üyelerinin, bireysel müşterilerin başvurularını değerlendirme sürecinde uymaları gereken asgari esas ve usulleri düzenlemektir.

Dayanak

MADDE 2- Bu düzenleme; 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76'ncı maddesinin birinci fıkrası ile 80'inci maddesinin (c) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3- Bu düzenlemede yer alan;

- a) Banka: Birlik üyesi bankaları,
- b) Başvuru: Bireysel müşterilerin, bankaların bireysel bankacılık ürün ve hizmetlerini kullanırken karşılaştıkları her türlü sorun, mağduriyet, memnuniyetsizliklerine ilişkin olarak bankalara yaptıkları yazılı/sözlü şikayet ve itirazları,
- c) Bireysel Müşteri: Bankalara başvuruda bulunan gerçek kişileri,
- d) Birlik: Türkiye Bankalar Birliği'ni ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğini,
- e) Hakem Heyeti: Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ile Türkiye Katılım Bankaları Birliği Müşteri Hakem Heyetini,
- f) İlk temasta çözümlenen başvuru: Çağrı Merkezi çalışanı tarafından görüşme sırasında çözülmesi nedeniyle işbu düzenlemede belirlenen usullerde kayıt altına alınması zorunlu olmayan başvuruları,
- g) Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
- h) Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- i) Tebliğ: "Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ"i,

ifade eder.

İkinci Bölüm

Başvuru İçeriği ve Yanıtlama Esası

Değerlendirmeye Konu Başvuruların Kapsamı

MADDE 4- Bankalar, bireysel müşterilerinin aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm bireysel başvurularını işbu düzenleme kapsamında kayda almak, değerlendirmek ve başvuru sahibine yanıt vermek zorundadır. Aşağıda sıralanan nitelikteki başvuruların değerlendirilmesi süreci her bankanın kendi takdirindedir.

- a) Küfür ve hakaret içeren başvurular,
- b) Başvuru sebebinin ne olduğunun belirtilmediği veya ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan, somut olmayan başvurular,
- c) Bankayla ve bankacılık faaliyetleriyle ilgili olmayan başvurular,
- d) TCKN ve isim belirtilmemiş başvurular,
- e) Ticari, zirai vb faaliyet alanlarıyla ilgili olup bireysel içerikli olmayan ya da tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,
- f) nc şahıslarca vekaletnamesi olmaksızın banka müşterisi adına yapılan başvurular,
- g) Yargıya intikal eden konularla ilgili başvurular,
- h) Erişim sağlanabilecek iletişim bilgisi bulunmayan başvurular,
- i) İlk temasta çözümlenen başvurular.

nc Bölüm

Başvuru Kanalları ve Başvuru Sisteminin İzlenmesi

Başvuru Kanalları ve Başvurunun Kabul

MADDE 5- Bankalar bireysel müşterilerinin, işbu düzenlemenin dördüncü maddesine uygun olan başvuruları ile Kurum tarafından doğrudan bankaya iletilen başvurularını, aşağıda belirtilen banka kanallarından alabilecek sistemi kurmak ve kayda almak zorundadır:

- a) ağrı merkezi
- b) İnternet adresi ve/veya şubesi
- c) şubeler
- d) Genel Müdürlük

Yukarıda belirlenenler dışında kalan muhtelif kanallar, özel ya da resmi kurum ve kuruluşlar tarafından yönlendirilen başvuruların kayda alınma, değerlendirme ve yanıtlanma süreçleri işbu düzenleme kapsamında değildir.

Bankalar başvuru kabul ettikleri kanalları internet sitelerinde ilan etmek zorundadırlar.

Merkezi Başvuru Kayıt Sisteminin İzlenmesi

MADDE 6- Bankaların, bireysel müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan başvurularına yanıt vermek üzere kuracakları sistemin izlenmesinden Tketicilişkileri Koordinasyon Görevlisi sorumludur.

Dördüncü Bölüm

Başvuru Kayıt Esas ve Usulleri

Başvuru Kayıt Esasları

MADDE 7- Bankalar, işbu düzenleme kapsamındaki başvuruları aşağıda belirtilen esaslara göre kayda almak zorundadırlar.

- a) Her başvuru için banka sisteminde tekil bir kayıt numarası oluşturulur.
- b) Başvuru sahibine, ilgili mevzuat hükümlerine aykırı olmamak kaydı ile bankada kayıtlı iletişim bilgilerinden herhangi birisi kullanılarak başvurusunun bankaya ulaştığı tarih ve kayıt numarası hakkında bilgi verilir. Banka kayıtlarında iletişim bilgisi bulunmayan başvuru sahiplerine ise,

başvurusunda yer verilen iletişim bilgileri kullanılarak geri dönüş yapılır. Bankada kayıtlı iletişim bilgisi, başvuru sahibinin verdiği iletişim bilgisi ile uyumlu değilse, banka kayıtlarındaki iletişim bilgisi esas alınır.

Başvuru Kayıt Bilgileri

MADDE 8- Bankalar bir başvuruya ilişkin, kayıtlarında asgari şu bilgileri bulundurlar:

- a) Başvurunun hangi tarihte bankaya ulaştığı,
- b) Başvurunun hangi tarihte kayda alındığı,
- c) Başvurunun kayıt numarası,
- d) Başvuru sahibinin Adı/soyad ve/veya T.C. Kimlik numarası, Türk Vatandaşı olmayanlar için yabancı kimlik numarası ya da pasaport numarası,
- e) Başvurunun işbu düzenlemenin beşinci maddesinde belirlenen kanallardan hangisi üzerinden yapıldığı,
- f) Başvurunun hangi personel tarafından kayda alındığı,
- g) Başvuru sahibinin geri dönüş için tercih ettiği kanal bilgisi,
- h) Başvuru sahibinin bankada kayıtlı bir iletişim bilgisi yok ise, başvuru sahibinin geri dönüş istediği iletişim bilgisi.

Beşinci Bölüm

Başvuru Değerlendirme ve Yanıtlama

Başvuru Değerlendirme

MADDE 9- Bankalar kayda aldıkları başvuruları, başvurunun bankaya ulaştığı tarihten itibaren yasal düzenlemelerde belirlenen süreler içinde yanıtlamak zorundadır. Belirli bir yasal düzenleme bulunmayan hallerde bankalar, başvuruları en çok 30 gün içinde yanıtlamak zorundadır.

Başvurunun, banka tarafından detaylı teknik inceleme gerektirmesi veya bankanın denetim birimlerince ele alınması gereken bir içerikte olması ve 30 gün içinde başvuru sahibine yanıt verilemeyeceğinin belli olması hallerinde, başvuru sahibine, söz konusu sürenin bitiminden evvel nihai yanıtın gerekli incelemenin tamamlanmasını takiben bildirileceği hakkında bilgi verilir. Sürecin tamamlanmasını takiben nihai yanıt gönderilir.

Bankalar, benzer içerikte ve benzer taleplerle farklı müşteriler tarafından yapılan başvurulara bir defada toplu yanıt yollayamazlar, her başvuru münferiden değerlendirilir ve yanıtlanır.

Yanıtlarda Bulunması Gereken Asgari Unsurlar

MADDE 10- Bankalar, kayda aldıkları bireysel başvurulara, başvuru sahibinin banka nezdinde kayıtlı iletişim bilgilerini kullanarak yanıt verebilirler. Başvuru sahibine hangi yolla yanıt verileceğine ilişkin yasal düzenleme hükümleri saklıdır.

Başvurulara elektronik posta yoluyla veya yazılı olarak verilecek yanıtlarda aşağıda belirtilen unsurlara yer verilmesi zorunludur:

- a) Başvuru sahibinin adı soyadı,
- b) Başvurunun kayıt numarası,
- c) Yanıtın tarihi,
- d) Elektronik posta iletisi ile verilen yanıtlar hariç olmak üzere, yazılı yanıtlarda banka yetkililerinin isimleri veya ilgili departman adı,
- e) Başvuru değerlendirmesinin sonucu,
- f) Değerlendirme sonucunun kısmen ya da tamamen olumsuz olması halinde, Tebliğ kapsamında Hakem Heyetinin görev alanına girebilecek konular hakkında banka yanıt tarihinden itibaren 60 gün içinde ilgili Birlik Hakem Heyetine başvuruda bulunulabileceğine ilişkin bilgilendirme,
- g) Bankalar tarafından satılan ve Kanun dışındaki özel bir mevzuata tabi ürün ve hizmetlere ilişkin yapılan başvurulara verilecek olumsuz yanıtlarda, sadece bu mevzuatlara tabi oluşturulan uyuşmazlık çözüm mercilerine yapılacak yönlendirme.

Kısa mesaj ile verilen yanıtlarda asgari aşağıdaki unsurlar bulunmalıdır:

- a) Başvuru sahibinin soyadı veya kayıt numarası,
- b) Başvuru değerlendirmesinin sonucu.

Telefonla verilecek yanıtlarda, banka görüşmelerin kayıt altına alınmasını sağlar ve bu hususta başvuru sahibine görüşme öncesinde bilgi verilir.

Bankalar, işbu düzenleme kapsamında kayda aldıkları ve yanıt verdikleri başvurulara, başvuru sahibinin talebi halinde açıklayıcı mahiyette bir defa daha yanıt vermek zorundadırlar.

Altıncı Bölüm

Yaptırım, Yürürlük ve Yürütme

Yaptırım

MADDE 11- İşbu düzenlemeye aykırı işlemler hakkındaki başvurular ilgili Birliğe yazılı olarak yapılır. Başvurular ilgili Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek usule göre karara bağlanır.

Bu düzenlemeye aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında ilgili Birlik Yönetim Kurulunca Kanun'un 81'inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

Yürürlük

MADDE 12- Bu düzenleme 02.01.2018 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 13- Bu düzenleme hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği yürütür.