

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;

- a) Banka : Birlik üyesi mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını,
 - b) Başkan : Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Başkanını,
 - c) Birlik : Türkiye Bankalar Birliğini,
 - ç) Heyet : Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini,
 - d) Kanun : 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
 - e) Kurum : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
 - f) 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 mazereti nedeniyle toplantıya katılmayanların yerine görev yapmak üzere üç yedek üye seçilir. Asil 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.

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, başkanın en az on yıl, diğer üyelerin ise en az yedi yıl bankacılık alanında deneyim sahibi olmaları şarttır.

Üyeliğin süresi ve sona ermesi

Madde: 7 - (1) Gerekli şartları taşıyan üyelerden biri, Yönetim Kurulu tarafından başkan olarak görevlendirilir. Başkan ve üyelerin görev süresi iki yıldır. Görev süresi biten üyelerin başkan dahil ikinci kez yeniden 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 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 Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin bütçesinden karşılanır.

İKİNCİ KISIM

Heyete Başvuru Şekil ve Şartları

BİRİNCİ BÖLÜM

Başvurunun Kapsamı

Heyete iletilecek şikayetlerin kapsamı

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

- Bu Tebliğin yürürlüğe girmesinden önce meydana gelmiş ihtilaflarla ilgili şikayetler,
- Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip otuz gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- Müşteki tarafından şikayete konu işlem veya eylemin veya neden olduğu zararın öğrenilmesini müteakip yüzüymü gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler,
- Her halukarda 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) Bankalar tarafından verilen ticari kredilerden kaynaklanan şikayetler,
- g) Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyetteki şikayetler,
- ğ) İflas ve tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili şikayetler,
- h) Re'sen cezai takibata tabi suçlarla ilgili 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.maddenin birinci fıkrasında belirtilen süreler şikayetlerin ilgili Bankaca alındığı tarihten itibaren hesaplanır. (3) Heyete iletilmesinin akabinde yargıya 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 müdürlüğüne 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. (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 bulundururlar.

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 nci maddesinde belirtilen süre içinde cevap verilmemesi durumunda ise bu sürenin bitiminden itibaren otuz gün içinde şikayet formunun doldurulması suretiyle Heyete başvurulabilir.

(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 Heyete iletilmesinin akabinde, Heyet tarafından on gün içerisinde, ilgili bankadan konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletilmesi 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) Taraflar, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde Heyete yeni delil, bilgi ve belge sunabilir, karşı tarafın sunduğu bilgi ve belgelere yanıt verebilir. Müşteki istediği zaman başvurusunu geri alabilir.

Başvurunun sonuçlandırılması

Madde: 14 - (1) Heyet tarafından banka ile müşteki arasındaki ihtilaflı husus incelenerek kendisine başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün içinde 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 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 tesbit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak üyelere bildirilir. Heyet üyeleri gerekli görülen hallerde Başkan tarafından toplantıya çağrılabilir.

(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 bağlanmasında 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 yazılı olarak Heyet sekreteryasına bildirir. Bu durumda toplantıya yedek üye iştirak eder.

(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 ünvanları ile adresleri,
- ç) Şikayetin ve savunmanın özeti,
- d) İnceleme ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti,
- e) İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi,
- f) Kararın gerekçesi ve hukuki dayanağı,
- g) "Bu kararın tarafınızca kabul edildiğinin, tebligat tarihini müteakip onbeş gün içerisinde Heyetimize bildirilmemesi durumunda, karar reddedilmiş sayılır" ibaresi,
- ğ) Varsa üyelerin muhalif kalma gerekçesi,
- h) Sonuç

Heyet kararları ile şikayet konusu belgelerin saklanması

Madde: 23 - (1) Heyet kararları ile şikayet konusu belgelerin beş yıl süre ile saklanması zorunludur.

Banka ve müşteri sırrı

Madde: 24 - (1) Heyete yapılan şikayetler hakkında Kanunun banka ve müşteri sırrına ilişkin hükümleri uygulanır.

Yürürlük

Madde: 25 (1) Bu Tebliğ hükümleri 01.09.2007 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde: 26 (1) Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği yürütür.