

Değerli bireysel müşterimiz, sunduğumuz hizmetlerden kaynaklı olarak yaşadığınız (bireysel nitelik taşıyan, dolayısıyla ticari faaliyet kapsamına girmeyen) ihtilaf konusunda kuruluşumuza, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 yıl içerisinde yazılı başvuru gerçekleştirmiş ve bu başvurunuz, başvuru tarihinizden itibaren 20 gün içerisinde; yanıtlanmamışsa yanıt verilmesi gereken 20 günlük sürenin bitiminden itibaren, başvurunuz olumsuz yanıtlanmış veya verilen yanıt yeterli bulmamanız halinde ise yanıt tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB") Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Link) uyarınca konuyla ilgili TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurma hakkınız bulunmaktadır. TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru formuna aşağıdaki linkten veya www.todeb.org.tr sitesinden ulaşabilirsiniz. Form ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu www.todeb.org.tr adresi üzerinden elektronik olarak iletilebilir. <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere buraya tıklayarak (<https://todeb.org.tr/sayfa/bireysel-musteri-hakem-heyeti/56/>) ulaşabilirsiniz. Ayrıca, Bilgilendirme Broşürünü (Link) de inceleyebilirsiniz. **TÜRKİYE ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA KURULUŞLARI BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE İLİŞKİN ESAS ve USULLER HAKKINDA YÖNETMELİK** Amaç ve kapsam MADDE 1 - (1) Bu Yönetmeliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği üyeleri ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin oluşumuna, yetki, görev ve sorumlulukları ile Bireysel Müşteri Hakem Heyetine başvuruya ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Dayanak MADDE 2 - (1) Bu Yönetmelik, 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunun Ek 1 inci maddesinin ikinci fıkrasının (ğ) bendi ile 28/06/2020 tarihli 31169 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2678 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile yürürlüğe giren Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Statüsünün 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi ve 18 inci maddesinin birinci fıkrasının (g) bendi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır. Tanımlar MADDE 3 - (1) Bu Yönetmelikte yer alan; a) Banka: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Anonim Şirketini, b) Bireysel Müşteri: Ödeme kuruluşları ve elektronik para kuruluşlarının hizmetlerinden faydalanan gerçek kişileri, c) Birlik: Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliğini, ç) Disiplin Yönetmeliği: Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Disiplin Yönetmeliğini, d) Elektronik para kuruluşu: Kanun kapsamında elektronik para ihraç etme yetkisi verilen tüzel kişiyi, e) Heyet: Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetini, f) Kanun: 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Kanununu, g) Kuruluş: Birlik üyesi ödeme kuruluşları ve elektronik para kuruluşlarını, ğ) Ödeme kuruluşu: Ödeme hizmeti sağlamak ve gerçekleştirmek için Kanun kapsamında yetkilendirilmiş tüzel kişiyi, h) PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini, ı) Statü: 28/06/2020 tarihli 31169 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Statüsünü, i) Heyet Üyesi: Heyete katılmak üzere Üyeler tarafından personeli veya sözleşmeli hukuk müşavirleri ile avukatları arasından görevlendirilen gerçek kişileri, j) Üye: Birlik üyesi elektronik para kuruluşunu, ödeme kuruluşunu ve Birliğe üye olmak için başvuruda bulunması durumunda PTT'yi ifade eder. Heyetin oluşumu MADDE 4 - (1) Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere Birlik Yönetim Kurulu tarafından oluşturulur. Heyetin sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir. Birlik yönetim kurulu tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla Heyet kurulabilir. (2) Heyet, aralarında bir elektronik para kuruluşu ve bir ödeme kuruluşu bulunmak kaydıyla; Üyelerce gösterilen adaylar arasından Birlik yönetim kurulu tarafından görevlendirilen beş Heyet Üyesinden oluşur. Heyet Üyelerinin hukuk, iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletmecilik, kamu yönetimi, mühendislik alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim

görmüş ve bankacılık, finans ya da ödemeler alanında en az 5 yıl deneyim sahibi olması şartlarını taşıması zorunludur. (3) Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenecek süre zarfında Üyeler, Heyet oluşumu için ikinci fıkrada belirtilen mesleki deneyim ve eğitim şartlarını taşıyan Heyet Üyesi adaylarının isimlerini Birliğe iletir. Birlik yönetim kurulu, aday olarak gösterilen kişiler arasından beş asil üç yedek Heyet Üyesi seçer. Heyet Üyeleri, Birlik tarafından talep edilecek bilgi ve belgeleri Birlik yönetim kurulunca belirlenen süre içerisinde Birliğe iletir. Bu fıkra uyarınca bir Üyenin en fazla bir adayı Heyet Üyesi olarak seçilebilir. Heyet kendi içinden bir başkan seçer. (4) Birden fazla Heyet kurulması halinde, sadece heyetler arası koordinasyonun sağlanması ve usuli işlemlerde yardımcı olması amacıyla, Birlik yönetim kurulu bir Heyet Başkanını koordinatör olarak belirleyebilir. Her bir Heyetin Üyelerinden en az birinin, hukuk alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması şarttır. Heyet Üyeleri birden fazla Heyette asil veya yedek olarak görev yapabilirler. Heyet üyeliğinin süresi ve sona ermesi MADDE 5 - (1) Asil ve yedek Heyet Üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi biten Heyet Üyesi aynı göreve yeniden seçilebilir. (2) Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe, ölüm, vesayet altına alınma, istifa halleri ile Heyet Üyesinin ödemeler alanının dışında bir alanda çalışmaya başlaması, Üye ile iş ilişkisinin sona ermesi, 12 nci maddenin ikinci fıkrasında hükme bağlanan tarafsızlığını ve/veya bağımsızlığını etkileyebilecek hususların Birliğe bildirilmemesi veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama hallerinden birinin varlığı durumlarında, Heyet Üyelerinin görevi son bulur. Heyet Üyelerinin mazeretlerine bağlı olarak görevlerine devam edip etmeyecekleri Birlik yönetim kurulu tarafından değerlendirilir. Bu fıkra uyarınca görevi son bulan ya da görevi değişen ve Heyetteki görevine devam edemeyen Heyet Üyesinin yerine yedek üyelerden Birlik yönetim kurulu kararıyla görevlendirme yapılır. Yeni atanan Heyet Üyesi, yerine geçtiği Heyet Üyesinin kalan süresi boyunca görev yapar. Üye ile ilişkisi sona eren Heyet Üyesinin başka bir Üyede görev alması halinde Heyet Üyeliği görevinin devamı yönetim kurulunca değerlendirilir. (3) İkinci fıkra uyarınca yedek üyeler arasından görevlendirme yapılmasının mümkün olmaması halinde görevi son bulan ya da görevi değişen ve Heyetteki görevine devam edemeyen Heyet Üyesinin yerine, 4 üncü maddede belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde daha önce Üyelerce iletilen adaylar arasından Birlik yönetim kurulunca görevlendirme yapılır. Bu çerçevede görevlendirme yapılmasının mümkün olmaması halinde ise Üyelerden, 4 üncü maddede belirtilen nitelikleri haiz yeni adaylarının Birliğe iletilmesi istenerek, iletilen yeni adaylar arasından Birlik yönetim kurulunca görevlendirme yapılır. Bu fıkra uyarınca yeni atanan Heyet Üyesi, yerine geçtiği Heyet Üyesinin kalan süresi boyunca görev yapar. Ücret ve giderler MADDE 6 - (1) Heyet Üyelerine yaptıkları bu görev için Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenebilir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır. (2) Birlik bütçesinden karşılanacak giderlere ve ücretlere ilişkin Birlik yönetim kurulu kararıyla uyuşmazlığa taraf üyelerden katılım payı alınabilir. Üyelerden alınacak katılım payı, her üye için bir önceki takvim yılı içinde gerçekleşen ve çözümü için Heyete intikal eden başvuru sayısına göre belirlenir. Heyete iletilecek başvuruların kapsamı MADDE 7- (1) Heyet, Üyeler hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Birlik tarafından Heyet gündemine alınmaksızın sekreteryaya tarafından reddedilir: a) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içinde uyuşmazlık ile ilgili Üyeye başvuru yapılmaksızın Birliğe iletilen başvurular ile anılan sürede ilgili Üyeye başvurulmuş olmakla birlikte 10 uncu maddenin birinci fıkrasında belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular. b) Birliğe başvuru öncesinde ya da başvurudan sonra yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular. c) Bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular. ç) Kuruluşların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular. d) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir kuruluşun aldığı kararlarla ilgili başvurular. e) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular. f) Usulden reddedilenler hariç olmak üzere, daha önce

Heyet tarafından incelenip esastan karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar. g) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile üyeler arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular. ğ) Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular. h) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları. ı) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller. i) Başvuru sahibi ile Birlik üyesi arasında yazılı mutabakat sağlanmış olan konular ile yazılı olarak ibra edilen işlemler. j) Başvuru formunda uyuşmazlığa konu işlemin ve talebin ne olduğu somut ve açık olarak belirtilmeyen başvurular. (2) Heyet gündemine alınmayan başvurular hakkında, başvuru sahibine başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren otuz gün içinde elektronik posta yoluyla bilgilendirme yapılır. (3) Heyete iletilmesinden sonra, yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal ettirilen başvurulara ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal eden başvurular, başvuru sahibi veya ilgili Üye tarafından Heyete bildirilir. (4) Aynı uyuşmazlık konusu hakkında başvuru sahibi tarafından yapılacak mükerrer başvurular Heyet tarafından değerlendirilmeye alınmaz. Üyeye başvuru MADDE 8 – (1) Heyete başvurulmadan önce, başvuru sahibi tarafından ilgili Birlik üyesine uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç ikiyıl içerisinde uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapılmış olması zorunludur. İlgili uyuşmazlık başvurusunun yazılı olarak, Üyenin internet sayfası üzerinden, müşteri şikâyet hatlarından veya elektronik posta yoluyla ilgili Üyeye iletilmiş olması gerekir. (2) Üyelerin, müşterilerinin uyuşmazlık başvurularını iletebilmelerini teminen ilgili sistemleri oluşturması zorunludur. (3) Üyenin, başvuru sahibine başvurusunun alındığına dair uyuşmazlık başvurusunun yapıldığı sistem üzerinden bilgilendirmede bulunması gerekir. Üye tarafından yapılacak işlemler MADDE 9 - (1) Üye, başvurunun alındığı tarihten başlayarak Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmeliğin “Şikâyet ve İtirazlar” başlıklı 74 üncü maddesinin birinci fıkrasında öngörülen süre içerisinde başvuruyu sonuçlandırır. Söz konusu süre zarfı içerisinde cevap verilmemesi halinde başvuru reddedilmiş sayılır. (2) Olumsuz verilen cevaplarda, başvuru sahibinin, Kuruluşun cevap tarihini izleyen altmış gün içinde başvurusunu Heyete iletme hakkı olduğu hususunda bilgilendirilmesi zorunludur. Üye tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin Birlik tarafından belirlenir. (3) Üye, internet sitesinde Heyetin görev ve yetkileri ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin olarak müşterilerin bilgilendirilmesini teminen Birlik tarafından hazırlanan broşür, Birlik internet sitesinde ilan edilen başvuru formu ve Birlik Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin bilgilere yer vermek zorundadır. Heyete başvuru MADDE 10 - (1) Başvuru sahibi , Üye tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda, cevabın verildiği tarihten veya Üye tarafından süresinde cevap verilmemiş olması halinde cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen altmış gün içinde Birlik tarafından oluşturulan başvuru formunun doldurulması yoluyla Birlik internet sitesi üzerinden Heyete başvuruda bulunabilir. (2) Başvuru formunda, başvuru sahibinin açık kimliği, Türk vatandaşı olması halinde T.C. kimlik numarası, elektronik posta adresi, hakkında bildirimde bulunulan Birlik Üyesi, uyuşmazlık konusu, maddi olaylar, bilinmesi durumunda hukuki sebepler ve başvuru tarihi belirtilerek, konuyla ilgili ispatlayıcı deliller ile bilgi ve belgeler başvuru formuna eklenir. Başvuru formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunlu olup, bu hususa yer verilmeyen başvurular hakkında Birlik tarafından 7 nci maddenin birinci fıkrasının (j) bendi uyarınca işlem tesis edilir. (3) Heyete yapılacak başvurular ücretsizdir. Ancak, başvuru hakkının suiistimal edilmesi suretiyle yapıldığının tespiti hallerinde uyuşmazlık çözümüne ilişkin gerçekleştirilen giderlerin başvuru sahibinden tahsiline ilişkin Birliğin dava ve talep hakları saklıdır. Başvurunun değerlendirilmesi MADDE 11 - (1) Usulüne uygun olarak yapılmış olan başvurularla ilgili olarak başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren Birlik tarafından, otuz gün içinde ilgili Üyenin konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili Üye tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin, talebin Birlik tarafından Üyeye ulaştırılmasını izleyen otuz gün içinde Birliğe iletilmesi zorunludur. Üyenin Birliğe ileteceği yazılı talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir. (2) Üye tarafından, Birliğe başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıt ve

ilgili her türlü bilgi ve belge ile birlikte verilmesi halinde, Üye yanıtının alınmasını izleyen otuz gün içinde söz konusu başvurunun Heyet gündemine alınmadığı hakkında Birlik tarafından başvuru sahibine başvuru formunda belirtilen elektronik posta adresi üzerinden bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündeme alınmamasına ilişkin itirazı olması halinde, Birliğin konuya ilişkin elektronik postasının ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını işbu elektronik postayı yanıtlamak suretiyle Birliğe bildirmesi gerekir. (3) İkinci fıkra kapsamında yapılan itiraz, bu Yönetmeliğin 7 nci maddesindeki hükümler saklı kalmak kaydıyla Birlik tarafından değerlendirilir. Başvurunun gündeme alınması halinde, bu Yönetmeliğin 18 inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan doksan günlük süre, başvuru sahibinin itirazının alındığı tarihte başlar. (4) Üye tarafından bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen süreler geçtikten sonra iletilen bilgi ve belgeler hakkında Heyete bilgi verilir. Süresi dışında gönderilen bilgi ve belgelerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağını Heyet belirler. (5) Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflara süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyetin ara karar vermesi, doksan günlük süreyi durdurur. (6) Heyet, uyuşmazlığın taraflarının talebi üzerine veya re'sen, ilgilileri ayrı ayrı fiziken ya da uzaktan iletişim imkanlarını kullanarak dinlemek üzere davet edebilir. Görüşme sonuçları tutanağa bağlanır ve Heyet üyelerince imzalanır. Haklı bir gerekçeye dayanmaksızın davete uymayanların dinlenmesinden vazgeçilir. Heyetin toplanması ve karar nisabı MADDE 12- (1) Toplantı gündemi, Birlik tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce elektronik posta yoluyla Heyet Üyelerine bildirilir. (2) Heyet, en az üç Heyet Üyesinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak toplanır. Heyet toplantılarında, bir hukukçu Heyet Üyesi bulunması zorunludur. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Heyet Üyeleri çekimser oy kullanamazlar. Heyet Üyeleri, bizzat kendileri, eşleri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve kayın hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu Üye ile ilgili başvuruların görüşülmesi ve karara bağlanmasında görev alamaz. Bu fıkra kapsamında Heyet toplantılarında görev alınmasına engel durumların varlığı nedeniyle toplantı yeter sayısının sağlanamayacağının anlaşılması veya hukukçu Heyet Üyesinin toplantılara katılmayacağının ortaya çıkması durumunda, toplantıya yedek Heyet Üyelerinden biri katılır. (3) Heyet Üyelerinin tüm toplantılarda bulunmaları esastır. Heyet Üyelerinden mazeretli olanlar, mazerete sebep olan konunun önceden bilinmesi durumunda toplantı tarihinden en az üç iş günü önceden olmak üzere, mazeretlerini Birliğe yazılı olarak bildirir. Bu durumda, toplantı yeter sayısının sağlanamayacağının anlaşılması veya bu fıkra da belirtilen mazeret bildiriminin hukukçu Heyet Üyesine ait olması halinde Birlik tarafından toplantıya yedek Heyet Üyelerinden biri davet edilir. Görüşme ve oylama MADDE 13 - (1) Başvurular, tarih sırasına göre görüşülür. Heyet başkanı başvurunun görüşülmesinde söz isteyenlere bir sıra dâhilinde söz verir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır. Heyette görüşülerek karara bağlanan bir başvuru hakkında tekrar oylama yapılamaz. Heyet kararları MADDE 14 - (1) Heyet kararları toplantıya katılan Heyet Üyeleri tarafından imzalanır. Heyet Üyeleri muhalif kaldıkları kararları, gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar. Kararlarda bulunması gereken hususlar MADDE 15 - (1) Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur: a) Kararın tarih ve sayısı. b) Kararı veren Heyet Üyelerinin ad, soyadları ve imzaları. c) Tarafların ad, unvan ve elektronik posta adresleri ile başvuru sahibinin TC kimlik numarası. ç) Başvuru 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 karşı oy gerekçeleri. ğ) Sonuç ve konusu parayla ölçülebilen başvurularda karara konu olan tutar. Sulh olma ve uyuşmazlıktan vazgeçme MADDE 16 – (1) Başvuru sahibi, incelemenin her safhasında talebinden kısmen veya tamamen vazgeçebilir. (2) Uyuşmazlık konusunun Heyete intikal ettirilmesinden sonra, tarafların her zaman sulh yoluyla anlaşmaları mümkündür. (3) Sulh yoluyla anlaşma halinde Üye, durumu derhal Birliğe bildirmekle yükümlüdür. (4) Başvurudan vazgeçilmesi ya da sulh olunması halinde, Heyet, bu nedenleri de kararında açıkça belirterek dosyanın işlemiden kaldırılmasına karar verir. (5) Heyetin dosyanın işlemiden kaldırılması

kararı; kararın verildiği tarihten itibaren 30 gün içinde Üyeye ve başvuru sahibine 18 inci maddenin birinci fıkrasındaki usul ve esaslar çerçevesinde bildirilir. (6) Bu maddenin birinci ve ikinci fıkralarında belirtilen nedenlerle işlem den kaldırılan dosyaya konu uyuşmazlık hakkında Heyete yeniden başvuru yapılamaz. Görevsizlik Kararı MADDE 17 – (1) Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvuruların başvuru sahibi veya Üye tarafından bu durumun öğrenildiği tarihten itibaren üç iş günü içerisinde bu durumu tevsik eden belgelerle birlikte Birliğe bildirilmesi zorunludur. (2) Maddi ve manevi tazminat talepleri ve Heyetin ilgili uyuşmazlık hakkında vereceği karara kadar yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular hakkında Heyet görevsizlik kararı verir ve Heyetin görevi son bulur. (3) İkinci fıkra uyarınca verilen görevsizlik kararı, kararın verildiği tarihten itibaren otuz gün içinde Üyeye ve başvuru sahibine 18 inci maddenin birinci fıkrasındaki usul ve esaslar çerçevesinde bildirilir. Başvurunun sonuçlandırılması ve kararların ilgililere bildirilmesi ve etkileri MADDE 18- (1) Heyet tarafından Üye ile başvuru sahibi arasındaki ihtilaflı husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve karar tarihinden itibaren otuz gün içinde karar, Birlik tarafından ilgili Üyeye ve başvuru sahibine Heyet Üyelerinin açık kimlikleri belirtilmeksizin elektronik posta yoluyla bildirilir. (2) Heyet, aynı Heyet türü ile ilgili olmak üzere, birden fazla sayıda işleme ilişkin aynı kişi tarafından yapılan her bir başvuruyu tek bir başvuru gibi ele alarak karara bağlayabilir. (3) Heyetin, tutarı işlem başına on bin Türk Lirasına kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları, Üye yönünden Birlikçe alınan karar hükmünde olup, yargı yolu açık olmak üzere Üyeler tarafından uygulanır. Üye, kararın kendisine ulaşmasını izleyen otuz gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her bir işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verir. Yargı mercilerince verilen kararlar saklı kalmak kaydıyla, yalnızca yargı yoluna başvurulması kararın Üye tarafından uygulanmasını engellemez. Başvuru sahibi, Heyet kararına ilişkin Birlik tarafından kendisine yapılan bildirimin ulaşma tarihini izleyen otuz günlük sürenin bitimini takiben otuz gün içinde Birliğe kararın uygulanmadığı konusunda Birlik tarafından kendisine kararın iletildiği elektronik posta mesajına cevap vererek başvuruda bulunabilir. Heyetin bu fıkroda belirtilen meblağa kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararlarının Üyeler tarafından uygulanmamasına ilişkin başvurular üzerine yürütülecek süreç Disiplin Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde gerçekleştirilir. (4) Bu maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen üst sınırın üzerindeki uyuşmazlıklara ilişkin Heyet kararlarının başvuru sahiplerine ve ilgili Üyelere tebliğinde; söz konusu Heyet kararlarının yerine getirilmemesi durumunda Üyeler hakkında Birliğin yaptırım yetkisinin bulunmadığı, ancak taraflarca yargı yoluna başvurulabileceği hususunda bilgilendirme yapılır. (5) Bu maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen üst sınır her sene Ocak ayında, ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılır. Bu artışların hesabında kuruş hanesi dikkate alınmaz. Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin saklanması MADDE 19 - (1) Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin Birlik tarafından üç yıl süre ile saklanması zorunludur. (2) Banka, ihtiyaç duyması halinde Heyet kararlarına ilişkin değerlendirmelerde bulunabilir ve Heyette alınan kararların, istisnalar hariç olmak üzere, Kanun ve ilgili ikincil düzenlemeler başta olmak üzere ilgili mevzuata açıkça aykırı olduğunun tespit edilmesi durumunda Heyet Üyelerinin değiştirilmesini istemeye yetkilidir. Bilgilendirme MADDE 20– (1) Birlik, uyuşmazlıklar ile ilgili olarak sektörün ve kamunun bilgilendirilmesi amacıyla internet sitesinde gerekli duyuruları, Heyetin işleyişi hakkında bilgileri, Heyete başvuru şartlarını yayımlar. (2) Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan uyuşmazlıklar ile ilgili istatistiki bilgiler, örnek teşkil edecek olaylar ve bu olaylar ile ilgili alınan kararlar anonimleştirilerek Birlik internet sitesinde yayımlanabilir. (3) Birlik tarafından kamuya yapılacak yayımlarda, hiçbir durumda tarafların, hukuki temsilcilerinin ve Heyet Üyelerinin kimliklerine veya uyuşmazlık çözümüne özgü bilgilere yer verilemez. Yıllık faaliyet raporu MADDE 21 - (1) Üyeler kendilerine iletilen bireysel içerikli toplam ve çözülen başvuru sayılarını Birlik tarafından belirlenecek , şekilde, takvim yılının ilk altı aylık dönemine ilişkin Eylül ayı sonuna kadar, yılsonuna ilişkin ise Mart ayı sonuna kadar Birliğe iletirler. Birlik, bu bilgiler ve Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu

en geç her yılın Mayıs ayı sonuna kadar Bankaya iletir ve kendi internet sitesinde yayımlar. (2) Birinci fıkra uyarınca Üyeler tarafından Birliğe iletilmesi gereken bilgiler, Birlikçe bir sistem oluşturulması durumunda bu sistem üzerinden iletilir. Üye ve müşteri sırrı MADDE 22 - (1) Heyet Üyeleri ile Birlik çalışanları ve mensupları, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri Üye ve müşterilere ait sırları üçüncü şahıslara açıklayamazlar. Bu yükümlülük ilgililerin Heyet ve Birlikteki görevlerinden ayrılmalarından sonra da süresiz olarak devam eder. Üye ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yasal işlem uygulanır. Yaptırım MADDE 23 - (1) Heyetin 18 inci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen meblağa kadar olan kararlarının Üyelerce uygulanmaması halinde bu Yönetmeliğe aykırı davrandığı iddia edilen Üyeler hakkında Disiplin Yönetmeliği kapsamında işlem yapılır. (2) Bu Yönetmeliğe aykırı davrandığı iddia edilen Üyeler hakkında Disiplin Yönetmeliği hükümleri uygulanır. Yürürlük MADDE 24 - (1) Bu Yönetmelik, Birlik Genel Kurulu tarafından onaylanmasından 6 ay sonra yürürlüğe girer.* Yürütme MADDE 25 - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Birlik Başkanı yürütür. *İşbu Yönetmelik 24.05.2021 tarihli Genel Kurul Kararı ile onaylanarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının 16.09.2021 tarihli onayını müteakip 24.11.2021 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 17.05.2022 tarihli Genel Kurul Kararı ile onaylanan değişiklikler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının 14.11.2022 tarihli onayını müteakip 14.12.2022 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile kabul edilerek 14.12.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ve Başvuru Süreci Hakkında Bilgilendirme Broşürü Broşür İçeriği: Bu broşür, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB", "Birlik") üyesi ödeme ve elektronik para kuruluşları ("Üye", "Kuruluş") ile yaşanan uyuşmazlıklar konusunda başvurulabilecek TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ("Hakem Heyeti") ve başvuru süreci hakkında bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır. TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik ("Yönetmelik") kapsamında Hakem Heyeti, TÖDEB Üyeleri ve müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması amacıyla oluşturulmuştur. Hakem Heyetine Hangi Konularda Başvurulabilir? Bireysel müşteri ve TÖDEB Üyeleri arasındaki uyuşmazlıklar için aşağıda belirtilen konularda Hakem Heyetine başvuru yapılamaz. a) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içinde uyuşmazlık ile ilgili Üyeye başvuru yapılmaksızın Birliğe iletilen başvurular ile anılan sürede ilgili Üyeye başvurulmuş olmakla birlikte 10 uncu maddenin birinci fıkrasında belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular. b) Birliğe başvuru öncesinde ya da başvurudan sonra yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular. c) Bireysel nitelik taşımayan ticari faaliyet konularıyla ilgili işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular. ç) Kuruluşların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular. d) İflas veya tasfiyesine karar verilen bir kuruluşun aldığı kararlarla ilgili başvurular. e) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular. f) Usulden reddedilenler hariç olmak üzere, daha önce Heyet tarafından incelenip esastan karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar. g) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile üyeler arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular. ğ) Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular. h) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları. ı) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller. i) Başvuru sahibi ile Birlik üyesi arasında yazılı mutabakat sağlanmış olan konular ile yazılı olarak ibra edilen işlemler. j) Başvuru formunda uyuşmazlığa konu işlemin ve talebin ne olduğu somut ve açık olarak belirtilmeyen başvurular. Bu konular dışındaki tüm konular Hakem Heyetince incelenir. Hakem Heyetine Başvurmadan Önce Yapmanız Gerekenler Nelerdir? Hakem Heyetine başvuru yapmadan önce TÖDEB Üyesi ilgili kuruluşa başvuruda bulunmanız gerekmektedir. Başvurularınızı uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içerisinde iletmeniz. Başvurunuz sonrası muhatap kuruluşun 20 günlük yanıt verme süresi beklenmelidir. Kuruluşa yaptığınız başvurunuzun ilgili kuruluş tarafından cevaplanmaması, olumsuz sonuçlanması veya verilen yanıtı yeterli bulmamanız halinde ise olumsuz yanıtın verildiği veya yanıtın verilmesi gereken tarihten

itibaren 60 gün içerisinde Hakem Heyetine başvurunuzu gerçekleştirebilirsiniz. Hakem Heyetine Nasıl Başvurulur? Kuruluşa yaptığınız başvurunuzun ilgili kuruluş tarafından cevaplanmaması, olumsuz sonuçlanması veya verilen yanıtı yeterli bulmamanız halinde yanıtın verilmesi gereken tarihten veya yanıt tarihinden itibaren 60 gün içerisinde başvuru formunun ilgili bilgileri içerecek şekilde ve gerekli belgeler yüklenerek doldurulması ve www.todeb.org.tr internet sitesi üzerinden gönderilmesi yoluyla Hakem Heyetine başvuruda bulunabilirsiniz. Başvuru Formuna Nasıl Ulaşılır? Hakem Heyeti başvuru formuna TÖDEB üyesi kuruluşların internet sitelerinden veya www.todeb.org.tr adresinden ulaşılabilir. Form, ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu www.todeb.org.tr adresi üzerinden elektronik olarak iletilir. Hakem Heyetine Başvurular Ücretli Midir? Hakem Heyetine yapılacak olan başvurular ücretsizdir. Bununla birlikte, başvuru hakkının suiistimal edilmesi suretiyle yapıldığının tespiti halinde uyuşmazlık çözümüne ilişkin gerçekleştirilen giderlerin başvuru sahibinden tahsiline ilişkin TÖDEB'in dava ve talep hakları saklıdır. Başvuru Formunda Olması Gereken Zorunlu Bilgi ve Belgeler Nelerdir? a) Başvuru sahibinin açık kimliği b) Türk vatandaşı olması halinde T.C. kimlik numarası c) Elektronik posta adresi d) Hakkında bildirimde bulunulan Birlik üyesi e) Uyuşmazlık konusu f) Maddi olaylar g) Bilinmesi durumunda hukuki sebepler ve başvuru tarihi h) İşlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi i) İspatlayıcı deliller ile bilgi ve belgeler Bireysel Müşteri, Aynı Üye ile Yaşadığı Uyuşmazlıklara Yönelik Birden Fazla Başvuru Yapabilir mi? Hakem Heyeti, aynı Heyet türü ile ilgili olmak üzere, birden fazla sayıda işleme ilişkin aynı kişi tarafından yapılan her bir başvuruyu tek bir başvuru gibi ele alarak karara bağlayabilir. Başvurular Hangi Kriterlere Göre Değerlendirmeye Alınmaktadır? Usulüne uygun yapılan tüm başvurular, Hakem Heyeti tarafından tarih sırasına göre değerlendirmeye alınmaktadır. Bireysel Müşteri Yaptığı Başvurudan Vazgeçebilir mi? Başvuru sahibi, incelemenin her safhasında talebinden kısmen veya tamamen vazgeçebilir. Tarafların her zaman sulh yoluyla anlaşmaları da mümkündür. Başvurudan vazgeçilmesi ya da sulh olunması halinde, Heyet, bu nedenleri de kararında açıkça belirterek dosyanın işlemde kaldırılmasına karar verir. Başvurudan vazgeçilmesi ya da sulh olunması nedeniyle işlemde kaldırılan dosyaya konu uyuşmazlık hakkında Heyete yeniden başvuru yapılamaz. Hakem Heyeti Başvuru Değerlendirme Süreci Nasıl İşlemektedir? a) Usulüne uygun olarak yapılmış olan başvurularla ilgili olarak başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren Birlik tarafından, otuz gün içinde ilgili Üyenin konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletilmesi istenir. İlgili Üye tarafından istenilen bilgi ve belgelerin, talebin Birlik tarafından Üyeye ulaştırılmasını izleyen otuz gün içinde Birliğe iletilmesi zorunludur. Üyenin Birliğe ileteceği yazılı talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir. b) Üye tarafından, Birliğe başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıt ve ilgili her türlü bilgi ve belge ile birlikte verilmesi halinde, Üye yanıtının alınmasını izleyen otuz gün içinde söz konusu başvurunun Heyet gündemine alınmadığı hakkında Birlik tarafından başvuru sahibine başvuru formunda belirtilen elektronik posta adresi üzerinden bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündeme alınmamasına ilişkin itirazı olması halinde, Birliğin konuya ilişkin elektronik postasının ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını işbu elektronik postayı yanıtlamak suretiyle Birliğe bildirmesi gerekir. c) Başvuruya ilişkin itiraz, Yönetmelikteki ilgili hükümler saklı kalmak kaydıyla Birlik tarafından değerlendirilir. Başvurunun yeniden gündeme alınması halinde, başvuru sahibinin itirazının alındığı tarihten itibaren doksan günlük süre başlar. d) Üye tarafından bu başlığın (a) maddesinde belirtilen süreler geçtikten sonra iletilen bilgi ve belgeler hakkında Heyete bilgi verilir. Süresi dışında gönderilen bilgi ve belgelerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağını Heyet belirler. e) Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflara süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyetin ara karar vermesi, doksan günlük süreyi durdurur. f) Heyet, uyuşmazlığın taraflarının talebi üzerine veya re'sen, ilgilileri ayrı ayrı fiziken ya da uzaktan iletişim imkanlarını kullanarak dinlemek üzere davet edebilir. Başvurunun Sonuçlandırılması ve Kararların İlgililere Bildirimi Nasıl Yapılır? Heyet tarafından Üye ile başvuru sahibi arasındaki ihtilaflı husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak

sonuçlandırılır ve karar tarihinden itibaren otuz gün içinde karar Birlik tarafından ilgili Üyeye ve başvuru sahibine elektronik posta yoluyla bildirilir. Heyetin, tutarı işlem başına on bin Türk Lirasına kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere Üyeler tarafından uygulanır. Üye, kararın kendisine ulaşmasını izleyen otuz gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her bir işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verir. Başvuru sahibi, Heyet kararına ilişkin Birlik tarafından kendisine yapılan bildirimin ulaşma tarihini izleyen otuz günlük sürenin bitimini takiben otuz gün içinde Birliğe kararın uygulanmadığı konusunda Birlik tarafından kendisine kararın iletildiği elektronik posta mesajına cevap vererek başvuruda bulunabilir. Hakem Heyetine başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz.