

**Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ve
Başvuru Süreci Hakkında
Bilgilendirme Broşürü**



Broşür İçeriği:

Bu broşür, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB") üyesi ödeme ve elektronik para kuruluşları ile yaşanan uyuşmazlıklar konusunda başvurulabilecek TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti ("Hakem Heyeti") ve başvuru süreci hakkında bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik ("Yönetmelik") kapsamında Hakem Heyeti, TÖDEB üyesi kuruluşlar ve müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması amacıyla oluşturulmuştur.

Hakem Heyetine Hangi Konularda Başvurulabilir?

Bireysel müşteri ve TÖDEB üyesi arasındaki uyuşmazlıklar için aşağıda belirtilen konularda Hakem Heyetine başvuru yapılamaz.

- a) Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Hakem Heyetine iletilmek üzere TÖDEB'e ulaşmayan başvurular
- b) Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş olanlar.
- 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 olanlar.
- e) Henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar.
- f) Daha önce Hakem Heyeti tarafından incelenmiş, 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) TÖDEB üyesinin cevabının başvuru sahibine ulaştığı veya tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış gün içinde Hakem Heyetine iletilmeyen başvurular.
- h) Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular.
- ı) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları.
- i) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller.

Bu konular dışındaki tüm başvurular Hakem Heyetince incelenir.



Hakem Heyetine Başvurmadan Önce Yapmanız Gerekenler Nelerdir?

Hakem Heyeti'ne başvurmadan önce TÖDEB üyesi ilgili kuruluşa başvuruda bulunmanız gerekmektedir. Başvurularınızı uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç iki yıl içerisinde iletmelisiniz. 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 yanıtın verilmesi gereken tarihten veya yanıt tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Hakem Heyeti'ne başvurunuzu gerçekleştirebilirsiniz.

Hakem Heyetine Başvuru Nasıl Yapılır?

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 iletebilir.

Hakem Heyetine Başvurular Ücretli Midir?

Hakem Heyetine yapılacak olan başvurular ücretsizdir.

Bununla birlikte, başvuru hakkının haksız veya başvuru hakkının kötüye kullanılması 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) Adresi
- c) Hakkında bildirimde bulunulan TÖDEB üyesi
- d) Uyuşmazlık konusu
- e) Maddi olaylar
- f) Bilinmesi durumunda hukuki sebepler ve başvuru tarihi
- g) İşlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi
- h) 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 Kritere Göre Değerlendirmeye Alınmaktadır?

Usulüne uygun yapılan tüm başvurular, Hakem Heyeti tarafından tarih sırasına göre değerlendirmeye alınmaktadır.

Hakem Heyeti Başvuru Değerlendirme Süreci Nasıl İşlemektedir?

- a)** Usulüne uygun olarak yapılmış olan başvurularla ilgili olarak başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren TÖDEB tarafından, on beş gün içinde ilgili üyenin konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. İlgili üye tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin, talebin TÖDEB tarafından üyeye ulaştırılmasını izleyen yirmi gün içinde TÖDEB'e iletilmesi zorunludur. Bu süre, üyenin TÖDEB'e ileteceği yazılı talebi üzerine bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir.
- b)** Üye tarafından, TÖDEB'e başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıtın ilgili her türlü bilgi ve belge ile birlikte verilmesi halinde, üye yanıtının alınmasını izleyen yirmi gün içinde söz konusu başvurunun gündemden çıkarıldığı hakkında TÖDEB tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündemden çıkarılmasına ilişkin itirazı olması halinde, TÖDEB'in bildirimini ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını kendisine yapılan tebligat yöntemini (elektronik posta/posta) kullanarak TÖDEB'e bildirmesi gerekir.
- c)** Başvuruya ilişkin itiraz, Yönetmelikteki ilgili hükümler saklı kalmak kaydıyla TÖDEB tarafından değerlendirilir ve başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır. Başvurunun yeniden gündeme alınması halinde doksan günlük süre, başvuru sahibinin itirazının alındığı tarihten itibaren başlar.
- d)** Üye tarafından bu başlığın (a) maddesinde belirtilen süreler geçtikten sonra iletilen bilgi ve belgeler hakkında Hakem Heyetine bilgi verilir. Süresi dışında gönderilen bilgi ve belgelerin değerlendirmeye alınıp alınmayacağını Hakem Heyeti belirler.
- e)** Hakem Heyeti, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Hakem Heyetinin ara karar vermesi, doksan günlük süreyi durdurur.



Başvurunun Sonuçlandırılması ve Kararların İlgililere Bildirimi Nasıl Yapılır?

Hakem Heyeti tarafından üye ile başvuru sahibi arasındaki ihtilaflı husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve verilen karar yirmi gün içinde TÖDEB tarafından ilgili üyeye ve başvuru sahibine yazılı veya elektronik posta yoluyla bildirilir.

Hakem Heyetinin, tutarı işlem başına üç bin Türk Lirası'na kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere üyeler tarafından uygulanır.

Üye, kararın kendisine ulaşmasını izleyen on beş gün içinde; kararın gereğini yerine getirir, başvuru sahibini bilgilendirir ve her bir işlem ile ilgili TÖDEB'e yazılı olarak bilgi verir. Başvuru sahibi, Hakem Heyeti kararına ilişkin TÖDEB tarafından kendisine gönderilen yazının ulaşma tarihini izleyen onbeş günlük sürenin bitimini takiben TÖDEB'e kararın uygulanmadığı konusunda yazılı olarak başvuruda bulunabilir.

Hakem Heyeti'ne başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere **[buraya tıklayarak](#)** ulaşabilirsiniz.

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği