

**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 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.

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](http://www.todeb.org.tr) internet sitesi üzerinden gönderilmesi yoluyla Hakem Heyetine başvuruda bulunabilirsiniz.

### **Başvuru Formuna Nasıl Ulaşılr?**

Hakem Heyeti başvuru formuna TÖDEB üyesi kuruluşların internet sitelerinden veya [www.todeb.org.tr](http://www.todeb.org.tr) adresinden ulaşılabilir. Form, ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu [www.todeb.org.tr](http://www.todeb.org.tr) adresi üzerinden elektronik olarak iletilebilir.

### **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 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 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.

### **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 işlemiden kaldırılmasına karar verir. Başvurudan vazgeçilmesi ya da sulh olunması nedeniyle işlemiden kaldırılan dosyaya konu uyuşmazlık hakkında Heyete yeniden başvuru yapılamaz.



### **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 ileildiği elektronik posta mesajına cevap vererek başvuruda bulunabilir.

Hakem Heyetine başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere [buraya tıklayarak](#) ulaşabilirsiniz.