

## **Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ**

### **Amaç ve kapsam**

**MADDE 1-** Bu Tebliğ'in amacı, Birlik üyeleri ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Heyete başvuruyla ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

### **Dayanak**

**MADDE 2-** Bu Tebliğ, 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmüne dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar**

**MADDE 3-** Bu Tebliğ'de yer alan;

- a. Banka: Birlik üyesi bankaları,
- b. Başkan: Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başkanını,
- c. Birlik: Türkiye Bankalar Birliğini ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğini
- ç. Heyet: Bireysel Müşteri Hakem Heyetini,
- d. Kanun: 19.10.2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,
- e. Kurul: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunu,
- f. Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunu,
- g. Üye: Kurumu ve Heyete temsilci bildiren Bankaları,
- h. Temsilci: Heyete katılmak üzere üyeler tarafından görevlendirilen gerçek kişileri,
- ı. Yetkili: Heyete katılmak üzere Birlik ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından görevlendirilen gerçek kişileri ifade eder.

### **Heyetin Oluşumu**

**MADDE 4-** Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere kurulur. Heyetin sekreteryaya hizmetleri Birlik tarafından yerine getirilir. Birlik tarafından gerekli görülmesi durumunda birden fazla Heyet kurulabilir.

Heyet, ikisi Kurum tarafından, üçü de Birliğin Heyet üyesi olarak belirlediği bankalar tarafından görevlendirilen beş temsilciden oluşur. Banka temsilcilerinin hukuk, iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletme, kamu yönetimi, işletme mühendisliği veya endüstri mühendisliği alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş ve bankacılık alanında en az 7 yıl deneyim sahibi olması, bankalarda imza yetkisini haiz görevli olarak çalışma şartlarını taşıması ve haklarında Kanunun 26'ncı maddesinin ikinci fıkrası hükümleri uygulanmamış olması zorunludur.

Birlik tarafından belirlenecek süre zarfında Heyet oluşumu için "hukukçu" ve/veya "bankacı" temsilcisi ile görev yapmak üzere üye adayları olan banka isimleri Birliğe iletilir. Birlik, aday olan bankalar arasından üç asil üç yedek üye seçer.

Birlik tarafından üye olarak seçilen bankalar, birer temsilci bildirirler. Her bir Heyetin üye temsilcilerinden en az birinin hukuk alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması şarttır. Heyet kendi içinden bir Başkan seçer.

Asil üye temsilcilerinden toplantıya katılamayanların yerine görev yapmak üzere asil üye temsilcilerinin niteliklerini haiz birer yedek üye temsilcisi belirlenir. Asil ya da yedek üye bankaların temsilcilerinin toplantıya katılamadığı durumda, o toplantıya münhasıran en çok bir Birlik çalışanı, katılamayan Banka temsilcisinin yerine görev yapar. Banka temsilcisinin yerine görev yapacak Birlik yetkilisinin, hukuk, iktisat, finans, maliye, bankacılık, işletmecilik, kamu yönetimi, işletme mühendisliği veya endüstri mühendisliği alanlarında en az lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması ve haklarında Kanun'un 26'ncı maddesinin ikinci fıkrası hükümleri uygulanmamış olması zorunludur.

Türkiye Katılım Bankaları Birliği nezdindeki Heyette asil ve/veya yedek üye olarak yer alan bir bankanın Heyette birden fazla temsilcisi bulunabilir.

Kurum temsilcileri birden fazla Heyette asil ve yedek olarak görev yapabilirler. Belirli bir bankacılık ürün ya da hizmetiyle ilgili birden fazla Heyet oluşturulması halinde, Banka temsilcileri de aynı bankacılık hizmet ve ürünüyle ilgili birden fazla Heyette görev yapabilir. Kurum temsilcileri ve Birlik yetkilileri için ikinci fıkrada belirtilen 7 yıllık süre şartı aranmaz.

Birlik, banka kartları ve kredi kartları ile ilgili başvuruların gündemde olduğu toplantılarda, başvuru özelinde Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'den görüş talep edebilir ya da toplantıya bir yetkili davet edebilir. Toplantıya katılacak bir asil ve bir yedek yetkili, hakem heyeti üyelerinin görev sürelerinin başlangıcı öncesinde Birlik tarafından Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'den talep edilir. Toplantıya katılacak yetkililer, Birliğe yazılı olarak bildirilmiş olmalıdır. Toplantıya katılan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, temsilcilerin talebi halinde görüş verebilir ancak, oy hakkı bulunmadığı için karara ilişkin oylamaya katılamaz.

### **Üyeliğin ve Temsilciliğin süresi ve sona ermesi**

**MADDE 5-** Üye Bankaların görev süresi iki yıldır. Süresi biten üyenin aynı göreve yeniden seçilmesi mümkündür.

Ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe, ölüm, vesayet altına alınma, istifa halleri ile üye Banka temsilcileri için geçerli olmak üzere, 4'üncü maddede belirtilen şartların kaybedilmesi veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama hallerinden birinin varlığı durumlarında, temsilcilerin görevi son bulur. Banka temsilcilerinin mazeretlerine bağlı olarak görevlerine devam edip etmeyecekleri Birlik tarafından değerlendirilir. Görevi son bulan ya da görevi değişen ve Heyetteki görevine devam edemeyen banka temsilcisinin ya da Kurum temsilcisinin yerine, o bankadan ya da Kurumdan yeni bir temsilci bildirmesi talep edilir. Birlik tarafından talep edilen sürede, ilgili banka tarafından yeni bir temsilci bildirilmediği takdirde, Heyete üye olmak için ilgili dönemde aday olmuş bankalar arasından bir üye Birlik tarafından kura usulü ile belirlenir. Belirlenen bu üyenin aynı türdeki Heyet için birden fazla temsilci bildirmiş olması halinde, söz konusu temsilci adayları arasından, görevinden ayrılan temsilcinin niteliklerini haiz bir temsilci belirlenir. İşbu Tebliğ'in 4'üncü maddesinde belirlenen nitelikleri haiz temsilci bulunmaması halinde, Birlik tarafından, ilgili Heyette üyeliği bulunmayan bankalardan bir aday bildirmeleri talep edilir. Aday bildiren Bankalar arasından Birlik tarafından kura ile yeni üye belirlenir. Yeni üyenin bildirdiği temsilci, yerine geçeceği üye temsilcisinin kalan süresi boyunca görev yapar.

### **Ücret ve giderler**

**MADDE 6-** Banka ve Kurum temsilcileri ile davet üzerine Heyet toplantısına katılan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkililerine, yaptıkları bu görev için Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde ücret ödenir. Heyetin faaliyetleri için ihtiyaç duyulacak giderler Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır.

### **Heyete iletilecek başvuruların kapsamı**

**MADDE 7-** Heyet, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Birlik tarafından Heyet gündemine alınmaz:

- a. Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini izleyen altmış gün içinde ve başvuru formu ile birlikte Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,
- b. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,
- c. Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş olanlar,
- ç. Bireysel nitelik taşımayan ticari, zirai vb faaliyet konularıyla ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,
- d. Bankaların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular,
- e. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili olanlar,
- f. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller,
- g. Gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili olanlar,
- ğ. Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar,
- h. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular,
- ı. Bankaların kredi politikaları ve kredi değerlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili olanlar,
- i. Bankaların yurt dışı şubelerince yapılan işlemlerle ilgili olanlar,
- j. Danışmanlık talepleriyle ilgili olanlar,
- k. Maddi ve manevi tazminat talepleriyle ilgili başvurular.

Heyet gündemine alınmayan başvurular hakkında, başvuru sahibine başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren otuz gün içinde yazılı bilgilendirme yapılır. Başvuruya ilişkin olarak yapılan inceleme sonucunda, somut talep içeren ancak bilgi ve/veya belge eksikliği sebebiyle doğrudan Heyet gündemine alınamayan başvurular, eksiklikler giderilmeden önce itirazın Banka tarafından çözümü kavuşturulmasının değerlendirilmesi amacıyla bankanın ön değerlendirmesine sunulur.

İşbu Tebliğ'in 7'nci maddesi kapsamında reddedilecek başvurular ile Kurum tarafından Birliğe intikal eden başvurular banka ön değerlendirme sürecine tabi tutulmaz.

Heyete iletilmesinden sonra, Sigorta Tahkim Komisyonuna, yargıya veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal ettirilen başvurulara ilişkin Heyetin görevi son bulur. Yargıya, Tüketici Hakem Heyetlerine veya Sigorta Tahkim Komisyonuna intikal ettirilen başvurular, başvuru sahibi veya ilgili banka tarafından Heyete bildirilir.

#### **Bankanın genel müdürlüğüne veya şubesine ya da Kuruma başvuru**

**MADDE 8-** Heyete başvurulmadan önce başvuru, başvuru sahibi tarafından bankanın genel müdürlüğüne veya ilgili şubesine yazılı olarak, internet sayfası üzerinden veya e-posta yoluyla iletilir.

Genel müdürlük veya ilgili şubece başvuru sahibine yazılı başvurusunun alındığına dair tarih ve banka yetkilisinin imzasını taşıyan bir belge verilir. Başvurunun e-posta ya da kısa mesaj yoluyla gerçekleştirilmesi durumunda ise, başvurusunun alındığı başvuru sahibine aynı yolla bildirilir. Başvurunun internet sayfası üzerinden yapılması halinde, başvurunun yapıldığını kanıtlayıcı ve tarihini de içerecek şekilde üretilmiş bilgi, başvuru sahibine e-posta yoluyla iletilir veya başvurunun sonunda, not alınması uyarısıyla ekranda gösterilmek suretiyle bildirilir.

3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanuna istinaden Kuruma iletilen başvurular çözüme kavuşturulmalarını teminen Birliğe iletilebilir. Kurumca iletilen başvurularla ilgili anılan Kanun'da belirtilen usul ve esaslara riayet edilir. Anılan Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde bu Tebliğ maddeleri uygulanır.

Kurumca Birliğe iletilen başvurularla ilgili Kurum tarafından ilgili bankadan temin edilmiş olan bilgi, belge ve kayıtlar da başvuruyla birlikte Birliğe gönderilir. Söz konusu bilgi, belge ve kayıtların Heyetin değerlendirmesi için yeterli ve elverişli olması durumunda başvuru doğrudan Heyet gündemine alınır. Heyetin değerlendirmesi için yeterli veya elverişli olmayan başvurularla ilgili Birlik tarafından bu Tebliğ'de yer alan usul ve esaslara uygun olarak işlem tesis edilir. Ancak Kurum, Tebliğ'in 9'uncu maddesinin 1'inci fıkrası kapsamında Banka tarafından olumlu cevap verilmiş bir başvurunun da Heyet gündemine alınmasını isteyebilir.

Kurum tarafından Birliğe iletilen başvurularla ilgili Heyet kararının alınması ve kararın başvuru sahibine tebliğ edilmesi başvurunun Birliğe intikal tarihini takip eden otuz gün içinde tamamlanır.

Kanun ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'u kapsamında kamu hukuku bağlamında inceleme gerektirmeyen başvurular için bu Tebliğ'de yer alan usul ve esaslara göre işlem tesis edilir.

Bu Tebliğ kapsamında doğrudan Kuruma yapılan yazılı başvurunun, Kurum tarafından Birliğe intikal ettirilmesi halinde, Tebliğ'in 7'nci maddesinin 1'inci fıkrasının (b) ve (h) bendi, 10'uncu maddesi, 11'inci maddesinin 2'nci ve 3'üncü fıkraları ve 12'nci maddesinin 2'nci fıkrası hükümleri uygulanmaz.

#### **Banka tarafından yapılacak işlemler**

**MADDE 9-** Banka genel müdürlüğü veya ilgili şube, başvuru sahibinin başvurusunun alındığı ya da Birlik tarafından yönlendirildiği tarihten başlayarak otuz gün içinde başvuru sahibine başvurusu hakkında olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır. Banka genel müdürlüğünce konunun iç denetim birimine aktarılmasının uygun görülmesi halinde, gerekli incelemelerin yapılabilmesi için söz konusu süre en fazla on gün uzatılır. Bu durum başvuru sahibine başvurusunu yaptığı yolla bildirilir. İlgili kanunlar kapsamında belirlenmiş cevap sürelerine ilişkin özel hükümler saklıdır.

Olumsuz verilen cevaplarda, başvuru sahibinin bankanın cevap tarihini izleyen altmış gün içinde başvurusunu bankaların üye oldukları Birliğin Heyetine iletme hakkı olduğu hususunda bilgilendirilmesi zorunludur. Bankalar tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin Birlikler tarafından belirlenir.

Bankalar, Heyetin görev ve yetkileri ile çalışma usul ve esaslarına ilişkin olarak müşterilerin bilgilendirilmesini teminen Birlik tarafından hazırlanan broşür ve başvuru formu örneklerini çoğaltmak suretiyle şubelerinde, elektronik ortamda ve şubesiz bankaların genel müdürlüklerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurmak ve internet sitelerinde Birlik Bireysel Müşteri Hakem Heyetine ilişkin bilgilere yer vermek zorundadır.

Birlikler, bankaların Birlik tarafından hazırlanan broşür ile başvuru formu örneklerini çoğaltmak suretiyle genel müdürlüklerinde ve şubelerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurup bulundurmadıklarını ve internet sitelerinde Birlik Bireysel Müşteri Hakem Heyetine yer verip vermedikleri konularında bankalardan, yılda bir defa yazılı olarak bilgi talep eder ve derlediği bilgileri Kuruma iletir.

#### **Başvuru süresi ve başvuru içeriği**

**MADDE 10-** Başvuru sahibi tarafından, banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten veya bankaca süresinde cevap verilmemiş olması halinde cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen altmış gün içinde Birlik tarafından oluşturulan başvuru formunun doldurulması yoluyla Heyete başvuruda bulunulabilir. Başvuru formunda işlemin ve talebin ne olduğunun var ise tutar içerecek şekilde somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

Bankadan yazılı yanıt alınamadığı durumda, Birliğe başvuru teyit belgesi ile yapılacak başvurular için banka tarafından başvuru sahibine verilecek başvuru teyit belgesinde, başvuru numarası bilgisi veya başvuru dilekçesini teslim alan banka yetkilisinin imzası ile teslim alma tarihinin yer alması zorunludur. Birlik tarafından yapılacak değerlendirme esnasında gerekli görülmesi halinde banka yanıtının yanı sıra başvuru sahibinden, bankaya ilettiği başvuru metni örneği de talep edilebilir.

**Başvurunun değerlendirilmesi**

**MADDE 11-** Usulüne uygun olarak yapılmış olan başvurularla ilgili olarak başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren Birlik tarafından, on beş gün içinde ilgili bankadan konuya ilişkin görüşleri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. Bu süre Kurum tarafından doğrudan gündeme alınmak üzere Birliğe yönlendirilen başvurular için başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren otuz gündür. İlgili banka tarafından, istenilen bilgi ve belgelerin, Birlik tarafından bankaya ulaştırılmasını izleyen yirmi gün içinde Birliğe iletilmesi zorunludur. Bankanın Birliğe ileteceği yazılı talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzatılabilir.

Çözüm kavuşturma; üyeler ve bireysel müşterileri arasındaki ihtilaflarda, ihtilafların ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilerek varsa üyenin ilgili mevzuata ya da sözleşmeye aykırı uygulamasının tespit edilmesi, finansal sonuç doğuran ihtilaflarda tutar iadesi, finansal sonuç doğurmayan ihtilaflarda ise işlemin sonuçlarıyla birlikte geri alınması aşamalarından oluşur.

Banka tarafından, Birliğe başvurunun çözüme kavuşturulduğuna ilişkin yanıt verilmesi halinde, banka yanıtının alınmasını izleyen yirmi gün içinde Birlik tarafından başvuru sahibine yazılı bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun çözüme kavuşturulmadığını iletilmesi halinde, Birliğin yazısı tarihinden itibaren otuz gün içinde itirazını yazılı olarak Birliğe bildirmesi gerekir.

Sözleşme ile düzenlenen unsurlara ve özel hukuk bağlamında değerlendirme gerektiren ihtilaflara ilişkin başvuruların üyeler tarafından çözüme kavuşturulması halinde başvuru Heyet gündemine alınmaz.

Kurum tarafından gönderilen, Kanun ile 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanun ve bu kanunların alt düzenlemeleri kapsamında değerlendirme gerektiren başvurular Heyet gündemine alınır.

Başvuruya ilişkin itiraz, işbu Tebliğ'in 7'nci maddesindeki hükümler saklı kalmak kaydıyla Birlik tarafından değerlendirilir. Başvurunun yeniden gündeme alınması halinde, işbu Tebliğ'in 12'nci maddesinin 1'inci fıkrasında yer alan doksan günlük süre, başvuru sahibinin itirazının alındığı tarihte başlar.

Banka 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.

Heyet, başvuruların değerlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyetin ara karar vermesi, işbu Tebliğ'in 12'nci maddesinin 1'inci fıkrasında yer alan doksan günlük süreyi durdurur.

İşbu Tebliğ'in 7'nci maddesinin 2'nci fıkrası kapsamında banka ön değerlendirmesine sunulmuş olan bir başvuruya ilişkin olarak banka, başvurunun ön değerlendirmeye sunulduğu tarihi izleyen yedi gün içinde, yaptığı işlemin sonucu hakkında Birliğe bilgi verir. Banka tarafından yapılan değerlendirme sonucunda başvurunun olumlu sonuçlandırılması halinde Birlik tarafından başvuru sahibine bilgilendirme yapılır. Banka tarafından yapılan değerlendirme sonucunda başvurunun olumsuz sonuçlandırılması halinde ise, Birlik tarafından başvuru sahibine başvuruya ilişkin eksiklikleri tamamlaması konusunda, başvurunun ilk kayda alındığı tarihten itibaren otuz gün içinde bilgilendirme yapılır.

#### **Başvurunun sonuçlandırılması ve kararların ilgililere bildirilmesi ve etkileri**

**MADDE 12-** Heyet tarafından banka ile başvuru sahibi arasındaki ihtilaflı husus incelenerek, usulüne uygun yapılan başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve verilen karar yirmi gün içinde Birlik tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne ve başvuru sahibine bildirilir.

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. Heyetin, tutarı işlem başına 10.000.-TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Banka, kararın kendisine ulaşmasını izleyen on beş 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 gönderilen yazının ulaşma tarihini izleyen on beş günlük sürenin bitimini takiben Birliğe kararın uygulanmadığı konusunda yazılı olarak başvuruda bulunabilir.

Bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen üst sınır her sene Ocak ayında Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan yıllık tüketici fiyat endeksi değişim oranında arttırılır. Bu artışların hesabında kuruş hanesi dikkate alınmaz.

#### **Heyetin toplanması ve karar nisabı**

**MADDE 13-** Toplantı gündemi, Birlik tarafından nihai karara bağlanma tarihleri esas alınarak belirlenir ve toplantı daveti toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak temsilcilere bildirilerek, gündem Heyet katılımcılarının incelemesine sunulur.

Heyet, en az üç temsilcinin veya Birlik yetkilisi ile iki temsilcinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak fiziken veya çevrimiçi toplantı yoluyla toplanır. Her halükarda heyette bir Kurum temsilcisi ve bir hukukçu banka temsilcisi bulunması zorunludur. Kararlar salt çoğunluk ile alınır. Temsilciler ve Birlik yetkilisi çekimser oy kullanamazlar. Temsilciler ve Birlik yetkilisi, bizzat kendileri, eşleri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve sıhrî hısımları ile ilgili ya da mensubu olduğu banka ile ilgili başvuruların görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, bizzat kendisi, eşi ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve sıhrî hısımlarına ilişkin başvurulara görüş veremez. Bu durumda, toplantıya aynı statüdeki yedek üye temsilcilerinden biri katılır; Birlik ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilileri yerine ilgili Kuruluş tarafından uygun şartlarda başka bir yetkili belirlenir.

Temsilcilerin toplantılarda bulunmaları esastır. Banka temsilcilerinden mazeretli olanlar, mazeretlerini Birliğe yazılı olarak bildirir. Bu durumda Birlik tarafından toplantıya yedek üyelere birinin aynı statüdeki temsilcisi davet edilir.

### **Görüşme ve oylama**

**MADDE 14-** Başkan 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. Yargı mercilerince karara bağlanabilecek başvurular hakkında Heyet görevsizlik kararı verebilir.

Heyette görüşülen başvurular tabi oldukları mevzuatın yanı sıra Kanun ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ile alt düzenlemeleri kapsamında değerlendirilerek karara bağlanır.

### **Heyet kararları**

**MADDE 15-** Heyet kararları toplantıya katılan temsilciler tarafından ıslak imzayla ya da elektronik ortamda onaylanabilir. Temsilcilerin muhalif kaldıkları kararların gerekçelerini belirtmeleri gerekir.

### **Kararlarda bulunması gereken hususlar**

**MADDE 16-** Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a. Kararın tarih ve sayısı,
- b. Kararı veren temsilcilerin ve yetkililerin ad ve soyadları ile imzaları,
- c. Başvuru sahibinin adı, soyadı, TC kimlik numarası ile Bankanın unvanı,
- ç. Başvuru ve savunmanın özeti,
- d. İncelenen ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti,
- e. İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların ilgili mevzuata göre değerlendirmesi,
- f. Kararın gerekçesi ve dayanağına ilişkin ilgili mevzuat,
- g. Muhalif kalan temsilcilerin ve yetkililerin gerekçeleri,
- h. Sonuç ve konusu parayla ölçülebilen başvurularda karara konu olan tutar.

### **Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin saklanması**

**MADDE 17-** Heyet kararları ile başvuru konusu belgelerin beş yıl süre ile saklanması zorunludur.

### **Raporlamalar**

**MADDE 18-** Bankalar kendilerine iletilen bireysel içerikli başvuruların sayılarını, konularını ve bunların sonuç bilgilerini Birlik tarafından belirlenecek ve Kurumun uygun göreceği formatta bir rapor halinde, takvim yılının başından itibaren hesaplanacak üçer aylık dönemlerde, dönemi takip eden ayın sonuna kadar Birliğe iletirler. Birlik de bunları, izleyen ayın sonuna kadar Kuruma gönderir.

Birlik, Heyet kararlarını Kurum'un uygun göreceği periyot ve formatta ilgili bilgi ve belgeleri içerecek şekilde Kurum'a iletir. Kurum ile Birlik arasındaki bilgi ve belge akışı protokol ile düzenlenir.

Birlik, Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Nisan ayı sonuna kadar Kuruma iletir ve kendi internet sitesinde yayınlar.

**Banka ve müşteri sırrı**

**MADDE 19-** Hakem Heyeti temsilcileri, Birlik ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri banka ve müşterilere ait sırları üçüncü şahıslara açıklayamazlar. Banka ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında Kanun hükümleri uygulanır.

**Yaptırım**

**MADDE 20-** Bu Tebliğ'e aykırı davrandığı iddia edilen bankaların mensubu olduğu Birliğe yazılı olarak bildirilmesi halinde başvuru, Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek usule göre karara bağlanır.

Bu Tebliğ'in 8'inci maddesinin 2 numaralı fıkrası, 9'uncu maddesi ile 12'nci maddesinin 2 numaralı fıkrasına aykırı davrandığı iddiasıyla bankalar hakkında yapılan başvurular Birlik Yönetim Kurulunca karara bağlanır ve bu karar sonucunda söz konusu Tebliğ hükmüne aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında, Kanun'un 81'inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

**Yürürlükten kaldırılan hükümler**

**MADDE 21-** 1 Eylül 2016 tarihli Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

**Yürürlük**

**MADDE 22-**Bu Tebliğ, ilgili Birlik Yönetim Kurulu kararı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 23-** Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği yürütür.