

## Türkiye Katılım Bankaları Birliği

### Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Yönetim Sistemi Yönergesi

(22/12/2021 tarih ve 313 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile kabul edilmiştir)

#### Amaç ve kapsam

**MADDE 1-**Bu düzenlemenin amacı, bireysel müşterilerin katılım bankaları hakkındaki başvurularına ilişkin inceleme ve değerlendirme sürecinin dijital ortamda yürütülmesini teminen hayata geçirilen Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Yönetim Sisteminde uyulması gereken asgari esas ve usulleri düzenlemektir.

#### Dayanak

**MADDE 2-** Bu düzenleme; 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80'inci maddesinin (j) bendi ile Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'e dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar ve Kısaltmalar

**MADDE 3-** Bu Yönergede yer alan;

- a) Banka: Birlik üyesi katılım bankalarını,
- b) Başvuru: Bireysel müşterilerin, bankaların bireysel bankacılık ürün ve hizmetlerini kullanırken karşılaştıkları her türlü sorun, mağduriyet, memnuniyetsizliklerine ilişkin olarak bankalara yaptıkları yazılı şikâyet ve itirazları,
- c) Bekleyen İşlem Havuzu : Birlik tarafından Bankaya gönderilen başvuruların ve/veya güncellenmesi istenen başvuruların tutulduğu havuzu,
- ç) Bireysel Müşteri: Bankalara başvuruda bulunan gerçek kişileri,
- d) Birlik: Türkiye Katılım Bankaları Birliğini,
- e) BYS : Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Yönetim Sistemini,
- f) EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemini,
- g) Genel Sekreterlik: Türkiye Katılım Bankaları Birliği Genel Sekterliğini,
- h) Hakem Heyeti: Türkiye Katılım Bankaları Birliği Müşteri Hakem Heyetini,
- ğ) Hizmet Sağlayıcı Şirket: BYS için yazılım, donanım sağlama, geliştirme, kurulum, bakım ve yazılımsal ve donanımsal problemlerin çözümü konularında hizmet sağlayan şirketi,

i) Kanun: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununu,

ı) KVKK : Kişisel Verilerin Korunması Kanununu,

j) Tebliğ: Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ,

k) Temsilci: Heyete katılmak üzere üyeler tarafından görevlendirilen gerçek kişileri, l) Üye: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ile Heyete temsilci bildiren bankaları, m) Yetkili: Heyete katılmak üzere Birlik ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından görevlendirilen gerçek kişileri,

n) Raportör : Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Raportörünü

ifade eder.

### **Taraflar,Görev ve Sorumlulukları**

**MADDE 4** - Bu Yönergede yer alan tarafların görev ve sorumlulukları aşağıda düzenlemiştir:

#### **1- Bireysel Müşteri**

■ Birlik internet sayfası üzerinden elektronik ortamda başvuru yapmak için seçim alanı belirlenir.

Başvuru e-devlet kapısı sistemine yönlendirilerek kimlik ve adres bilgilerinin doğrulanması sağlanır.

■ Birlik internet sayfasında açılan elektronik başvuru sayfasında yer alan kimlik ve adres bilgileri kontrol edilir ve KVKK kapsamında aydınlatılır.

■ Başvuruya muhatap banka adı seçilir ve başvuruya ilişkin formda yer alan sorular sırasıyla işlemin gerekliliğine göre yanıtlanır.

■ Başvurunun konusu seçilir ve somut talebin açıklaması yazılır.

■ Başvuruya ilişkin talep edilen zorunlu belgeler eklenir.

■ Başvuru onaylanarak gönderilir.

■ Birlik tarafından başvuru sonucuna dair SMS yoluyla bildiri ve başvuru sonucuna ilişkin detaylı bilgilendirmenin takibi Birlik internet sayfası üzerinden elektronik ortamda yapılır.

#### **2-Banka**

■ Bankalar, bireysel müşterilerinin BYS üzerinden gönderilen başvurularını alacak sistemi kurmak ve kayda almak zorundadır.

- Başvurulara verilecek yanıtlar, banka yetkililerinin isimleri ile ilgili departmanın adını içermelidir.
- Başvuruya ilişkin banka cevabı ve eklerinde değişiklik ve düzeltme yapma yetkisi ilgili bankanın sorumluluğundadır.
- Başvurular BYS üzerinden bekleyen işlem havuzuna yönlendirilir. Banka, sistemi tetiklemek suretiyle bekleyen başvurularını işlem havuzundan alır.
- Tetikleme işlemi banka sistemi tarafından yapılacak olup, sistem ayrıca işlemin manuel yapılması kabiliyetine de sahip olmalıdır.
- Banka bekleyen işlem havuzundan sınırsız sayıda ve zaman aralığında tetikleme işlemini yapabilir. Ancak, mesai bitişi ve ertesi gün mesai başlangıç saati aralığından minimum bir kez sistemi tetikleme işlemini yapmak zorundadır.
- Banka inceleme süresinin başlangıcı, başvurunun bekleyen işlem havuzuna yönlendirildiği tarih olarak kabul edilir. Bekleyen işlem havuzundan alınmayan başvurularla ilgili yükümlülük bankaya aittir.
- Banka, başvuruya ilgili Tebliğ'de belirtilen süre içerisinde (yirmi gün) cevabını ve başvuruya ilişkin bilgi ve belgeleri eksiksiz bir şekilde BYS'ye gönderir.
- Banka, Tebliğ'de belirlenen süreler içerisinde banka cevabı gelmeyen veya ek süre talebinde bulunulmayan başvuruların doğrudan Hakem Heyeti gündemine aktarılacağını bilerek işlem sürelerine uyar.
- Banka, bekleyen işlem havuzuna yönlendirilen başvurular içerisinde müşteri lehine sonuçlanan Hakem Heyeti Kararlarının gereğini 15 gün içinde yerine getirir ve başvuru sahibini bilgilendirir.

### **3- Birlik**

#### **■ Ön İnceleme:**

- Başvuruların bilgi ve belge kontrolünü yapar.
- Tebliğ esaslarına uygun olmayan başvuruları başvuru sahibine iade eder.
- Tebliğ esaslarına uygun olan başvuruları ilgili bankaya yönlendirir.

#### **■ İnceleme:**

- Banka tarafından cevabı gönderilen başvurularla ilgili bilgi ve belge kontrolünü yapar.

- Ön inceleme tarafından gönderilen başvurunun banka tarafından Tebliğe göre uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda; gerekli incelemeyi yaparak başvurunun reddedildiğine dair bilgiyi başvuru sahibine iletir.

- Ön inceleme tarafından gönderilen başvuruda belirtilen sorunun banka tarafından çözümlenmesi durumunda, gerekli incelemeyi yaparak başvurunun çözümlendiğine dair bilgiyi başvuru sahibine iletir.

- Bankanın başvuruyu olumsuz değerlendirmesi durumunda, gerekli inceleme yaparak başvurunun Hakem Heyeti gündem havuzuna yönlendirmesini yapar. - Ön inceleme tarafından gönderilen ancak, bankanın süresi içerisinde cevap vermediği başvuruların Hakem Heyeti gündem havuzuna yönlendirmesini yapar.

- Ön inceleme tarafından gönderilen başvurularla ilgili bankanın ek süre talep etmesi durumunda, azami 10 gün ilave süre verilebilir.

- Banka tarafından gönderilen cevaplarda eksik bilgi tespit edilmesi durumunda ek bilgi/belge talebini yapar.

- Hakem Heyeti gündem havuzunda yer alan başvurularla ilgili toplantı düzenler.

- Hakem Heyetinde alınan kararları taraflara tebliğ eder.

#### ■ **Raportör**

- Hakem Heyeti toplantı gündemine alınan başvurularla ilgili önceden hukuki ve teknik inceleme yaparak toplantıya hazırlanır ve toplantıda raportörlük yapar.

- Toplantıda değerlendirmesi yapılan başvuruya ilişkin kararı Heyet üyelerinin onayına sunar.

- Heyet üyeleri tarafından onaylanan kararı elektronik ortamda imzalanmak üzere EBYS'ne yönlendirir.

#### ■ **Temsilci**

- Tarafına görevlendirmesi yapılan başvurular hakkında toplantıdan önce inceleme yapar.

- Toplantıda müzakeresi yapılan başvuru hakkında görüş ve değerlendirmesini paylaşır.

- Oluşan karara muhalif kalması durumunda, muhalefet şerhini gerekçeli ve imzalı olarak karara ekler.

- Heyet üyeleri tarafından onaylanan kararı elektronik ortamda imzalamak üzere EBYS'ye giriş yapar ve kararı imzalar.

- BKM Yetkilisi

- Tarafına görevlendirmesi yapılan başvurular hakkında toplantıdan önce inceleme yapar. Heyet toplantısında görüş ve değerlendirmelerini paylaşır.

#### **4-Hizmet Sağlayıcıları**

- BYS üzerinde yapılacak olan geliştirme işlemlerinde Web servis değişikliği yapılması durumunda Web servis kullanım kılavuzlarını hazırlar.
- Sözleşme ve bakım süresince, meydana gelecek teknolojik gelişmelere ve ihtiyaçlara paralel olarak Web servislerde alt yapı desteği sunar.
- Yapılan sözleşmede belirtilen tüm gizlilik hükümlerine ve bilgi güvenliği politikalarına uyar ve buna dair hükümleri uygular.
- BYS'de yapılan tüm işlemlerin gün sonunda düzenli olarak yedeklerini alır.
- Düzenli olarak sistem kaynaklarını ve veri tabanını izler, değişiklik ihtiyacı veya sorunlu durum tespiti halinde Birliğe gerekli bilgilendirmeyi yapar.
- Bankalardan alınan talepler doğrultusunda veya mevzuattan kaynaklanan zorunluluklar nedeniyle Birlik tarafından BYS'de değişiklik yapılmasının talep edilmesi halinde, planlama, iyileştirme ve geliştirmeyi yapar.
- BYS'de geliştirme istenmesi durumunda sözleşme ve bakım kapsamında olma durumunu inceler, ön analiz çalışması yapar ve sonuçlarını ayrıntılı bir rapor halinde Birliğe sunar. Raporun onaylanması durumunda gerekli geliştirmeleri yapar ve test ortamına yansıtır.
- Web servislerde yapılan değişiklikler için test ortamlarını günceller ve Birlik tarafından yetkilendirilen kullanıcılara açar. Gerçek ortam güncelleme zamanı Birlik tarafından belirlendikten sonra bu süre içerisinde güncelleme yapar.
- BYS'de işlem gören başvurularla ilgili tereddüt ya da işlemin neticelenmesine engel olan mutabakatsızlık tespiti durumlarında Birlik tarafından gönderilen bilgileri inceler ve kayıt bilgilerini Birliğe verir.
- BYS'de işlem gören başvurularla ilgili veri tabanında herhangi bir değişiklik, düzenleme, iptal, silme işlemi yapamaz.
- Birlik Yönetim Kurulu için hazırlanan BYS raporlama ekranlarını sözleşme ve bakım süresince iyileştirir ve Birlik onayı ile günceller.
- Web Servis ve Web Ekran üzerinde yapılan her işlemi detaylı olarak kayıt altına alır ve saklar.

- Birlik tarafından Web servislerinin kullanılmasını sağlamak için kullanıcılarının bildirilen IP'lerinin statülerine göre yetkilendirmesini yapar.

### **Yaptırım**

**MADDE 5** - Bu Yönergeye aykırı olduğu tespit edilen işlemler Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek usule göre karara bağlanır.

Bu düzenlemeye aykırı davrandığı tespit edilen bankalar hakkında Birlik Yönetim Kurulunca Kanun'un 81'inci maddesinin 3 numaralı fıkrası uyarınca işlem tesis edilir.

### **Yürürlük**

**MADDE 6** - Bu Yönerge 22.12.2021 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 7** - Bu Yönerge hükümlerini Genel Sekreterlik yürütür.