

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

**(TKBB Yönetim Kurulunun 31/08/2016 Tarih ve 226/7 Sayılı Kararı ile Kabul Edilmiştir.)**

**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 başvuruya 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 sekretarya 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, işletmecilik, 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 adayı 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 katılmayanların yerine görev yapmak üzere asil üye temsilcilerinin niteliklerini haiz birer yedek üye temsilcisi belirlenir.

Asil ya da yedek üye bankaların temsilcilerinin toplantıya katılmadığı durumda, o toplantıya münhasıran en çok bir Birlik çalışanı, katılmayan 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 ürünleriyle ilgili birden fazla Heyette görev yapabilir. Kurum temsilcileri ve Birlik yetkilileri için ikinci fıkrada belirtilen 7 yıllık süre şartı aranmaz.

#### **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 bankalardan, bir temsilci bildirmesi talep edilir. Yeni temsilci, yerine geçeceği temsilcinin 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 iletmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,

b. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletmek 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. Henüz 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,

Heyet gündemine alınmayan başvurular hakkında, başvuru sahibine başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde yazılı bilgilendirme yapılır.

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 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.

Bu Tebliğ kapsamında doğrudan Kuruma yapılan yazılı başvurunun, Kurum tarafından Birliğe intikal ettirilmesi halinde, ekinde banka yanıtı olmayan başvurular, yanıtın başvuru sahibine bildirilmesini teminen Birlik tarafından ilgili bankanın genel müdürlüğüne yönlendirilir. Birliğe ulaşmasını takiben, bu başvurular hakkında yapılacak işlemler bakımından, işbu Tebliğ'in 7'nci maddesi ve 10'uncu maddesinin hükümleri saklıdır.

Kuruma doğrudan yapılan ancak ekinde banka yanıtı olan başvuruların, doğrudan Heyet gündemine alınmak üzere Kurum tarafından Birliğe yönlendirilmesi halinde ise, Birliğe ulaşmasını takiben, bu başvurular hakkında yapılacak işlemler bakımından, işbu Tebliğ'in 7'nci madde hükümleri, 1'inci fıkrasının (a) bendi hariç olmak üzere saklıdır.

Kuruma doğrudan yapılan ve Kurum tarafından Birliğe intikal ettirilen başvurunun, daha önceden Birliğe de yapılmış olması ve söz konusu başvuruya Birlik tarafından işlem yapılmış olması halinde, işbu maddenin üçüncü ve dördüncü 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. Banka ve kredi kartlarına ilişkin başvurular hakkında, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun ilgili hükümleri 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 genel müdürlüklerinde ve şubelerinde 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**

**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 somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

**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.

Banka tarafından, Birliğe başvurunun çözümlendiğine ilişkin yanıt verilmesi halinde, banka yanıtının alınmasını izleyen yirmi gün içinde söz konusu başvurunun gündemden çıkarıldığı hakkında Birlik tarafından başvuru sahibine bilgi verilir. Başvuru sahibinin, başvurusunun gündemden çıkarılmasına ilişkin itirazı olması halinde, Birliğin bildirim yazısının ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde itirazını yazılı olarak Birliğe bildirmesi gerekir.

Başvuruyla 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 90 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 90 günlük süreyi durdurur.

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

**MADDE 12-** Heyet tarafından banka ile başvuru sahibi arasındaki ihtilafı husus incelenerek, başvurunun kayda alındığı tarihten itibaren en geç 90 gün içinde gerekçeli olarak sonuçlandırılır ve verilen karar 20 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 6.437 - (2021 Yılı TÜFE Uygulanmış Tutar) TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanır. Banka, kararın kendisine ulaşmasını izleyen 15 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 15 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 başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az yedi gün önce yazılı olarak temsilcilere bildirilir.

Birlik, banka kartları ve kredi kartları ile ilgili başvuruların gündemde olduğu toplantılara, Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'den bir yetkili davet edebilir. Söz konusu Şirketi temsilen toplantıya katılacak bir asıl bir yedek yetkili işbu Tebliğ'in yürürlüğe girdiği tarihte, Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından Birliğe, yazılı olarak bildirilir. Toplantıya katılan Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, temsilcilerin talebi halinde görüş verebilir ancak, oy hakkı bulunmadığı için karara ilişkin oylamaya katılamaz.

Heyet, en az üç temsilcinin veya Birlik yetkilisi ile iki temsilcinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak 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, esleri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve sıhri 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 sıhri 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-** Başvurular, tarih sırasına göre görüşülür. 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 ile maddi ve manevi tazminat talepleriyle ilgili başvurular hakkında Heyet görevsizlik kararı verebilir.

### **Heyet**

### **kararları**

**MADDE 15-** Heyet kararları toplantıya katılan temsilciler tarafından imzalanır. Temsilciler muhalif kaldıkları kararları, gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

### **Kararlarda**

### **bulunması**

### **gereken**

### **hususlar**

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

- a. Kararın tarih ve sayısı,
- b. Kararı veren temsilcilerin ad ve soyadları ve imzaları,
- c. Tarafların ad, unvan 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. Muhalif kalan temsilcilerin gerekçeleri,
- ğ. 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.

### **Yıllık**

### **faaliyet**

### **raporu**

**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, bu bilgiler ve Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart 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 Tebliğe 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-** 21 Mayıs 2013 tarihli Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hükümleri yürürlükten kaldırılmıştır.

**GEÇİCİ MADDE 1-** Bu tebliğ hükümlerine göre oluşturulması gereken Heyet ya da Heyetler en geç 30 Eylül 2017 tarihine kadar oluşturulur. Yenileri oluşturulana kadar yürürlükten kaldırılan Tebliğ hükümlerine göre oluşturulmuş olan Heyet ya da Heyetler bu Tebliğ'de yer alan esas ve usullere göre görev yapmaya devam eder.

## **Yürürlük**

**MADDE 22-** Bu Tebliğ, 01/09/2016 tarihinde yürürlüğe girer. Tebliğin yürürlüğe girdiği tarihte, kayda alınmış ve incelemesi devam eden başvurular yönünden, yürürlükten kaldırılan Tebliğ hükümleri uygulanır.

## **Yürütme**

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