BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU BİLGİLENDİRMESİ

Değerli Bireysel Müşterimiz,

Kuruluşumuz tarafından sunulan ödeme hizmetlerinden kaynaklanan ve ticari faaliyet kapsamında değerlendirilmeyen bireysel nitelikteki uyuşmazlıklara ilişkin olarak, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç **2 yıl içerisinde** Kuruluşumuza yazılı başvuruda bulunmanız gerekmektedir.

Kuruluşumuza yapmış olduğunuz başvurunun, başvuru tarihinden itibaren **20 gün içerisinde** yanıtlanmaması hâlinde, bu sürenin sona erdiği tarihten itibaren; başvurunuzun olumsuz yanıtlanması veya verilen yanıtın tarafınızca yeterli bulunmaması hâlinde ise yanıt tarihinden itibaren **60 gün içerisinde**, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) bünyesinde faaliyet gösteren **Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne** başvuru hakkınız bulunmaktadır.

Başvurular, **Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik** hükümleri çerçevesinde değerlendirilmektedir.

Başvuru Formu ve Bilgilendirme Dokümanları

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti başvurusu, gerekli bilgilerin doldurulması ve ilgili belgelerin sisteme yüklenmesi suretiyle elektronik ortamda gerçekleştirilebilmektedir.

- **Başvuru Formu:**
  https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/
- **Başvuru Süreci ve Detaylı Bilgi:**
  https://todeb.org.tr/sayfa/bireysel-musteri-hakem-heyeti/56/
- **Bilgilendirme Broşürü:**
  https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni_Brosur_Tr.pdf

Önemli Bilgilendirme

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne yalnızca TÖDEB üyesi ödeme ve elektronik para kuruluşlarından hizmet alan gerçek kişilerin bireysel nitelikteki uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruları kabul edilmektedir. Ticari faaliyetlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular Hakem Heyeti'nin görev alanı dışında kalmaktadır.

Bilgilerinize sunarız.