

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (“TÖDEB”) Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca Üyelerce internet sitelerinde yayımlanması gereken metin:

Değerli bireysel müşterimiz, sunduğumuz hizmetlerden kaynaklı olarak yaşadığınız (bireysel nitelik taşıyan, dolayısıyla ticari faaliyet kapsamına girmeyen) ihtilaf konusunda kuruluşumuza, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç **2 yıl** içerisinde yazılı başvuru gerçekleştirmiş ve bu başvurunuz, başvuru tarihinizden itibaren **20 gün** içerisinde; yanıtlanmamışsa yanıt verilmesi gereken 20 günlük sürenin bitiminden itibaren, başvurunuz olumsuz yanıtlanmış veya verilen yanıtı yeterli bulmamanız halinde ise yanıt tarihinden itibaren **60 gün** içerisinde **Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (“TÖDEB”) Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik** ([https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Bireysel Musteri Hakem Heyetine Iliskin Esas ve Usuller Hakkinda Yonetmelik 14-12-2022.pdf](https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Bireysel_Musteri_Hakem_Heyetine_Iliskin_Esas_ve_Usuller_Hakkinda_Yonetmelik_14-12-2022.pdf)) uyarınca konuyla ilgili TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvurma hakkınız bulunmaktadır.

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvuru formuna aşağıdaki linkten veya www.todeb.org.tr sitesinden ulaşabilirsiniz. Form ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu www.todeb.org.tr adresi üzerinden elektronik olarak iletilebilir.

<https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvurufomu/>

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere buraya tıklayarak (<https://todeb.org.tr/sayfa/bireysel-musteri-hakem-heyeti/56/>) ulaşabilirsiniz. Ayrıca, **Bilgilendirme Broşürünü** ([https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni Brosur Tr.pdf](https://todeb.org.tr/source/hakem-heyeti/Yeni_Brosur_Tr.pdf)) de inceleyebilirsiniz.