

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

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 Usuller Hakkında Yönetmelik 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/hakemheyetibasvuruformu/>

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti’ne başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz. Ayrıca, Bilgilendirme Broşürünü de inceleyebilirsiniz.