

Türkiye Sermaye Piyasası Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti'ne Başvuru Esasları

TSPB Hakem Heyeti, Birlik üyeleri ile müşterileri arasında;

- Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan ve
- Müşterilerin zarar, ziyan ve tazmin talepli

uyuşmazlıklarını incelemektedir. Bunların dışındaki uyuşmazlıklar, Hakem Heyeti'nin görev alanı dışında olduğundan incelenmemektedir.

- **Hakem Heyeti'ne başvuru yapılmadan önce, Birlik üyesi kuruluşa başvuru yapılması gerekmektedir.** Hakem Heyeti'ne başvurulmadan önce başvuru sahibi tarafından uyuşmazlık ile ilgili bir başvurunun uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren **en geç beş yıl içinde** Birlik üyesine yapılması zorunludur.
- **Yatırım kuruluşuna başvuru yazılı veya elektronik olarak yapılmalı ve başvuru yapıldığına dair belge alınmalıdır.** İlgili uyuşmazlık başvurusu, başvuru sahibi tarafından Birlik üyesine yazılı olarak veya elektronik ortamda Birlik üyesinin internet sitesinde oluşturduğu uyuşmazlık bildirim sistemi üzerinden iletilebilir. Birlik üyesi, başvuru sahibine yazılı başvurusunun alındığına dair bir belge verir. Başvurunun internet sitesi üzerinden elektronik ortamda gerçekleştirilmesi durumunda ise, başvurusunun alındığı başvuru sahibine aynı yolla bildirilir.

Birlik üyesi tarafından başvuru sahibine başvurusunun alındığına dair belge verilmesi uygulamasında;

- (a) Birlik üyesi yetkilisine elden teslim edilecek başvuru dilekçesinin bir örneği üzerine, dilekçenin aslını teslim alan Birlik üyesi yetkilisinin imzasının alınması yeterlidir.
- (b) Birlik üyesine iadeli taahhütlü posta yoluyla başvuru yapılması halinde; Birlik üyesine gönderilen başvuru mektubuna karşılık posta idaresi tarafından gönderilecek Birlik üyesi yetkilisinin imzasını taşıyan "posta alındı" belgesinin de başvuru teyit belgesi olarak kullanılabilir.
- (c) İnternet sitesi üzerinden elektronik ortamda gerçekleştirilecek başvurulara, Birlik üyesi tarafından başvurunun alındığına ilişkin elektronik posta yoluyla gönderilen yanıt, başvuru teyit belgesi olarak kullanılabilir.
- **Birlik üyesine başvuru yapılmaksızın doğrudan Hakem Heyeti'ne iletilen uyuşmazlıklar,** Hakem Heyeti sekreteryası tarafından ilgili Birlik üyesinin genel müdürlüğüne yönlendirilir. Hakem Heyetine ulaşan başvurunun kısa bir sürede çözüme kavuşturulabilmesi için müşterilerin önceden Birlik üyesine başvuru yapması büyük önem arz etmektedir. Zira, bazı başvurular Birlik üyeleri ile müşterileri arasında çözüme kavuşturulabilir.
 - **Yatırım kuruluşuna yapılan başvuru sonucu, alınan cevap ile Hakem Heyeti'ne başvuru yapılır.** Birlik üyesi, uyuşmazlık başvurusunun alındığı tarihten başlayarak **otuz gün içinde** başvuru sahibine, uyuşmazlık hakkında olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır.

- Birlik üyesi tarafından süresi içinde verilen cevabın olumsuz olması ya da,

- Başvuru sahibi lehine yeterli bir çözüm içermemesi veya,

- Birlik üyesi tarafından otuz günlük cevap süresi içinde başvuru sahibine uyuşmazlığı ile ilgili herhangi bir cevap verilmemesi,

durumunda; Birlik üyesinin başvuru sahibine verdiği cevabın tebliği tarihinden itibaren veya cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen **altmış gün içinde** Hakem Heyeti'ne başvuru yapılabilir.

- **Hakem Heyeti'ne başvuru için; başvuru formunun eksiksiz doldurularak Birliğimize iletilmesi gerekmektedir.** Hakem Heyeti'ne müracaat etmek isteyen başvuru sahibi, Birlik internet sitesinde yer alan "**Başvuru Formu**"nu bilgisayardan doldurup çıktısını alarak ya da formun doğrudan çıktısını alarak elle doldurulmuş halini posta, faks veya e-posta (taratılmış halinin e-posta iletilmesine ek yapılması gerekir) yoluyla Birliğe iletilebilir.
- Uyuşmazlık konusuyla ilgili ispatlayıcı deliller, bilgi ve belgeler başvuru formuna eklenir. Ayrıca, **Birlik üyesine yapılan başvuru ve bu başvuru sonucunda alınan cevabın** başvuru formu ekinde **mutlaka** yer alması gerekmektedir. Uyuşmazlığın en kısa zamanda çözüme kavuşturulabilmesi için başvuru sahiplerince bu hususlara önem verilmelidir.
- Başvuru formunun eksiksiz doldurulması, **işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.** Hakem Heyeti'ne yapılacak başvurularda;

- "Hesaplarımın incelenmesini talep ediyorum ..."

- "var ise zararımın bulunup tarafıma ödenmesi ..."

- "mağduriyetimin giderilmesi ..."

- "bütün bu işlemlerden doğan zararımın tespit edilmesi ..."

gibi genel ifade ve taleplere yer verilmemelidir.

Somut ve açık bir şekilde zarar, ziyan ve tazmin talebi olmayan başvurular Hakem Heyeti'nce incelenmeyecektir.

- Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin doğrudan Sermaye Piyasası Kurulu'na iletilenler veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına doğrudan yapılmış başvurulardan Sermaye Piyasası Kurulu'na iletilenler, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından Birliğe yönlendirilmesi durumunda Hakem Heyeti tarafından incelenecektir.