

## **TSPB MÜŞTERİ UYUŞMAZLIKLARI HAKEM HEYETİ**

Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti; sermaye piyasası faaliyetinde bulunan Birlik üyelerinin (*aracı kurumlar, bankalar, portföy yönetim şirketleri ve yatırım ortaklıkları*), kendi aralarında veya müşterileri arasında **borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan ve müşterilerin zarar, ziyan ve tazmin talepli uyuşmazlıklarının** değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek amacıyla Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği (TSPB) bünyesinde kurulmuş bir Heyettir.

TSPB Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti yapısı ve işleyişi ile; uzmanlık gerektiren sermaye piyasaları alanında oluşan uyuşmazlıklara çözüm bulmayı hedefleyen bir heyettir.

Uyuşmazlığın gerçekleştiği hizmet veya faaliyet alanına göre ayrı ayrı hakem heyetleri bulunmaktadır. Alanında uzman ve tecrübeli kişilerden oluşan hakemler, TSPB tarafından özenle seçilerek, hizmet veya faaliyet alanına göre Hakem Heyetleri oluşturulmaktadır.

TSPB nezdinde ilk aşamada;

- Aracılık faaliyetleri,
- Portföy yöneticiliği ve kolektif yatırım araçları,
- Kaldıraçlı alım satım işlemleri,

konularındaki uyuşmazlıkların çözümü için Hakem Heyetleri oluşturulmuştur. Uyuşmazlık konularının çeşitliliğine göre farklı Hakem Heyetlerinin de kurulması imkanı bulunmaktadır.

Hakem Heyetleri; 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 74 üncü maddesi ve Birlik Statüsü'nün 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (j) ve (k) bentlerindeki hükümlere dayanılarak Sermaye Piyasası Kurulu ile birlikte yürütülen çalışmalar sonucunda hazırlanan "*Türkiye Sermaye Piyasaları Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi*" kapsamında oluşturulmuştur.

### **HAKEM HEYETİNE BAŞVURU SEKLİ**

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 kuruluşu 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 başvurusunun 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 başvurusunun 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 çıktısının alınarak elle doldurulmuş halini posta, faks veya e-posta (taratılmış halinin e-posta iletilmesine ek yapılması gerekir) yoluyla Birliğe iletebilir.
- 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.

## **HAKEM HEYETİNE BAŞVURU SÜRELERİ**

### **Başvuruya Konu Olayın Meydana Gelme Tarihi**

Hakem Heyetine başvuru tarihinde, başvuruya konu işlem veya eylemin meydana geliş tarihinden itibaren beş yıldan daha uzun bir süre geçmemiş olması gerekir. Beş yıllık süreyi aşan uyuşmazlıklar Hakem Heyeti'nce incelenmeyecektir.

### **Birlik Üyesi Kurumun Cevap Verme Süresi**

Başvurunun Birlik üyesine iletilmesinden sonra alınmış olan teyit belgesi tarihinden itibaren, Birlik üyesinin 30 günlük yanıt verme süresi bulunmaktadır. Hakem Heyetine başvurmak için bu sürenin dolması beklenmelidir.

### **Hakem Heyetine Başvuru Süresi**

- Birlik üyesinin müşteriye yanıt vermesi halinde; Birlik üyesinin yanıt süresinin bitmesini beklemeye gerek bulunmamaktadır. Böyle bir durumda, Birlik üyesinin verdiği yanıtın sonra uyuşmazlık kısmen veya tamamen devam ediyorsa, yanıt alınan tarihten başlayarak en çok 60 gün içinde Hakem Heyetine başvurulabilir.
- Birlik üyesinin başvuruya yanıt vermemesi halinde ise, başvuru teyit belgesi tarihinden itibaren 30 gün geçmesinin beklenmesi gerekmektedir. Bu sürenin bitmesini takip eden 60 gün içerisinde Hakem Heyetine başvuruda bulunulabilir.

Her koşulda, işlemin meydana gelmesinden itibaren en geç beş yıl içinde Hakem Heyetine başvurulabilir.

**<https://www.tspb.org.tr>** resmi sitesinden **[Uyuşmazlık Merkezi](#)** linkinden detaylara ulaşabilirsiniz.