

Müşterilerden Tahsil Edilen Ücret, Masraf ve Komisyonlara İlişkin Duyuru

Kurumumuza intikal eden birçok şikâyetle müşteriler kendilerinden tahsil edilen ücret, masraf ve komisyonların iptalini talep etmekte olup, Kurumumuzun tahsil edilen bu ücretlerin iptaline ilişkin bir yetkisi bulunmamaktadır.

Kendilerinden ücret, masraf ve komisyon tahsil edilen müşterilerinin öncelikle ilgili bankayla yapmış oldukları sözleşmeleri incelemeleri, sözleşmede tahsil edilen tutara ilişkin herhangi bir hükmün yer almaması ya da sözleşmede yer alan hükmün hukuka ve hakkaniyete uygun olmadığı kanaatine varılması durumunda ise, ücret, masraf ve komisyon talep edilen tüketicilerin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ilgili hükümlerince **Tüketici Sorunları Hakem Heyetine ya da Tüketici Mahkemesine** başvurularını gerekmektedir. Örnek başvuru formlarına <http://www.tuketici.gov.tr/source.cms4/index.snet?wapp=BA0E817C-69B9-42C0-A2A1-AC28566FA7EC> adresinden ulaşılabilecektir.

Ayrıca bankalar ile bankaların bireysel müşterileri arasındaki ihtilafları değerlendirmek ve taraflar arasında uzlaşa sağlamak amacıyla; 5411 sayılı Kanunun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmüne dayanılarak, Türkiye Bankalar Birliği tarafından çıkarılan, Müşteri Hakem Heyetlerinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ Uyarınca oluşturulan hakem heyetine başvuruda bulunma imkânı bulunmaktadır. Anılan hakem heyetine başvuruda bulunmak için http://www.tbb.org.tr/tr/Tuketiciler/Hakem_Heyeti.aspx internet adresinden ve 0 (212)282 09 73 numaralı telefondan ayrıntılı bilgi edinmeniz mümkündür.