

İstanbul, 19 Ağustos 2016

2016/891

## GENELGE

**No: 34**

Konu: Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi Hk.

SAYIN ÜYEMİZ,

02 Nisan 2014 tarih ve 28960 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Statüsü’nün 7’nci maddesinin birinci fıkrasının (j) bendinde; “*Üyeleri arasında veya üyeleri ile müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki işlemlerden doğan uyuşmazlıkların çözümüne yardımcı olmak; bu amaçla hazırlanacak ve Kurul tarafından onaylanacak usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti ve gerekli alt yapıyı oluşturmak*” konusunda Birliğimiz görevlendirilmiştir.

Birliğimizin söz konusu görevi gereğince; Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Hakem Heyetine başvuruya ve başvuruların sonuçlandırılmasına ilişkin usul ve esaslar, Sermaye Piyasası Kurulu ile birlikte yürütülen çalışmalar sonucunda hazırlanan ve 27.07.2016 tarih ve 305 sayılı Birlik Yönetim Kurulu toplantısında kabul edilerek yürürlüğe konulan “*Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi*”nde düzenlenmiştir.

Üyelerimizin müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan ve müşterilerin zarar, ziyan ve tazmin talepli uyuşmazlıklarının değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasında ilgi Yönerge gereğince üyelerimizin de üstleneceği önemli görevler bulunmaktadır.

Özellikle;

- Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkların Birlik bünyesindeki Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetinde çözülebileceği konusunda müşterilerini bilgilendirmeleri,
- Müşterilerin üyelerimize yaptığı başvurulara, üyelerimizce verilecek olumsuz veya kısmen olumlu cevaplarda;



*"Başvurunuzla ilgili Kurumumuzca verilen cevap ve bilgilendirmeler sonucu, halen uyuşmazlığınızın kısmen ve/veya tamamen giderilemediğini düşünüyorsanız; cevabımızın tarafınıza tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış (60) gün içinde Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti'ne başvurabilirsiniz. Konuya ilişkin detaylı bilgi ve başvuru formu Birliğin [www.tspb.org.tr](http://www.tspb.org.tr) adresli internet sitesinde yer almaktadır."*

metni ile uyuşmazlık başvurusunda bulunan müşterilerini bilgilendirmeleri, gerekmektedir.

*"Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi"*ni gereği için bilgilerinize sunarım.

Saygılarımla,

İlkay ARIKAN  
Genel Sekreter

Ek: *"Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi"*

# TÜRKİYE SERMAYE PİYASALARI BİRLİĞİ MÜŞTERİ UYUŞMAZLIKLARI HAKEM HEYETİ YÖNERGESİ

## I. BÖLÜM

### Genel Hükümler

#### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu Yönergenin amacı, Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği üyeleri arasında veya Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği üyeleri ile müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin üzere Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetinin oluşumu, yetki, görev ve sorumlulukları ile Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetine başvuruya ve başvuruların sonuçlandırılmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Taraflardan en az birinin Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği üyesi olması şartı ile üyeler arasında veya üyeler ile müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti yoluyla çözümünde bu kurallar uygulanır.

#### Dayanak

**MADDE 3-** (1) Bu Yönerge, 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 74 üncü maddesi ve Birlik Statüsü'nün 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (j) ve (k) bentlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4-** (1) Bu Yönergede yer alan;

- Birlik: Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ni,
- Birlik üyesi: Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği üyesi olan aracı kurum, banka, portföy yönetim şirketi ve payları borsada işlem gören yatırım ortaklığını,
- Heyet: Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetini,
- Heyet Başkanı: Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Başkanı,
- Kanun: 30/12/2012 tarihli 28513 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nu,
- Kurul: Sermaye Piyasası Kurulu'nu,

ifade eder.

## II. BÖLÜM

### Heyet

#### Heyetin oluşumu

**MADDE 5-** (1) Heyet, Birlik bünyesinde görev yapmak üzere Birlik Yönetim Kurulu'na kurulur. Uyuşmazlık konularının çeşitliliği ve fazlalığına göre birden fazla Heyet kurulabilir. Birden fazla Heyet kurulması halinde, sadece heyetler arası koordinasyonun sağlanması ve usulü işlemlerde yardımcı olması amacıyla, Birlik Yönetim Kurulu bir Heyet Başkanı'nı, Birlik ile herhangi bir istihdam ilişkisi yaratmayacak şekilde, koordinatör olarak belirleyebilir. Birlik bünyesinde kurulacak olan Heyetin sekreteryaya hizmetleri, Birlik tarafından yerine getirilir.

(2) Heyet, Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilecek üç üyeden oluşur. Birlik Yönetim Kurulu'nca sıra belirtilerek ayrıca üç yedek üye seçilir. Görev alacak üyelerin;

a) En az lisans düzeyinde öğrenim görmüş ve sermaye piyasası alanında en az yedi yıl deneyim sahibi olması,

b) Kanun'un 44 üncü maddesinin birinci fıkrasında sayılan şartları, gerekli mali güç şartı hariç olmak üzere taşıması,

c) Kanun'un ilgili maddeleri uyarınca sermaye piyasasında işlem yapmalarının yasaklanmamış olması,

ç) Kanun'un ve ilgili diğer mevzuat kapsamında imza yetkileri kaldırılan veya sınırlandırılan kişilerden olmaması, zorunludur.

(3) Heyet üyelerinden en az birinin hukuk alanında lisans düzeyinde öğrenim görmüş olması zorunludur. Heyet, kendi içinden bir Heyet Başkanı seçer.

(4) Kurul ve/veya Birlik temsilcileri birden fazla Heyette asil ve yedek üye olarak görev yapabilirler.

(5) Heyet üyeleri kendilerini, temsil ettikleri kuruluşları ve daha önce çalıştıkları kuruluşları ilgilendiren konulara ilişkin Heyet çalışmalarına ve karar oylamalarına katılamazlar.

#### **Heyet üyeliğinin süresi ve sona ermesi**

**MADDE 6-** (1) Heyet üyelerinin görev süresi iki yıldır. Süresi biten üyenin aynı göreve yeniden seçilmesi mümkündür.

(2) İstifa, ölüm, vesayet altına alınma, ağır bir hastalık veya rahatsızlık nedeniyle iş görememe veya mazeretsiz olarak bir takvim yılında toplam iki toplantıya katılmama veya tarafsızlığını ve bağımsızlığını etkileyebilecek durumları bildirmeyerek uyuşmazlığın görüşülmesi ve karara bağlanmasında görev alınması hallerinin birinin varlığı durumlarında, üyelerin görevi son bulur. Bu durumda, Birlik Yönetim Kurulu'nca yeni üye belirlenir. Yeni üye, yerine seçildiği üyenin kalan süresi boyunca görev yapar.

#### **Ücret ve giderler**

**MADDE 7-** (1) Heyet üyelerinin yaptıkları görev kapsamında alacakları ücretler ve giderler, Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenecek esas ve usuller çerçevesinde belirlenir.

(2) Heyet faaliyetleri için yapılacak giderler ile Heyet üyelerine ödenecek ücretler, Birliğin yıllık bütçesinden karşılanır. Birlik Yönetim Kurulu'nun önerisi ve Birlik Genel Kurulu'nun kararı ile belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde, Birlik bütçesinden karşılanacak bu giderlere ve ücretlere ilişkin uyuşmazlığa taraf üyelerden katılım payı alınır. Üyelerden alınacak katılım payı, her üye için bir önceki takvim yılı içinde gerçekleşen ve çözümü için Heyet'e intikal eden dosyalara göre belirlenir.

### **III. BÖLÜM**

#### **Heyete Başvuru ve Sonuçlanma Süreci**

#### **Heyete iletilecek uyuşmazlıkların kapsamı**

**MADDE 8-** (1) Heyet, Birlik üyeleri arasında veya Birlik üyeleri ile müşterileri arasında borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkları inceler. Aşağıda belirtilen uyuşmazlıklar Heyete iletmeksizin sekreteryaya tarafından reddedilir:

a) Birlik üyesinin cevabının başvuru sahibine ulaştığı veya tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış gün içinde Heyete iletilmeyenler,

- b) Başvuru sahibi tarafından uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren beş yıl içinde Heyete iletilmeyenler,
- c) Yargıya veya tüketici hakem heyetine intikal etmiş olanlar,
- ç) Sermaye piyasası faaliyetleri dışında olanlar,
- d) İflas veya tasfiyesine ya da faaliyetlerinin tamamen durdurulmasına karar verilen Birlik Üyesi hakkındaki uyuşmazlıklar,
- e) Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller,
- f) Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olanlar,
- g) Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile Birlik üyesi arasında çözüme kavuşturulmuş olan uyuşmazlıklar,
- h) Başvuru sahibi ile Birlik üyesi arasında yazılı mutabakat sağlanmış olan konular ile yazılı olarak ibra edilen işlemler,
- i) Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları.

(2) Maddi zarar tazmini talepli bir başvuruda aynı zamanda yargı konusu manevi tazminat talebinin bulunması halinde Heyet sadece maddi zarar tazmini talebini inceler, manevi tazminat talepleri yönünden görevsizlik kararı verir.

(3) Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin doğrudan Kurul'a iletilenler veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarına doğrudan yapılmış başvurulardan Kurul'a iletilenler, Kurul tarafından Birliğe yönlendirilmesi durumunda Heyet tarafından incelenir. Bu durumda, bu Yönergenin 9 uncu maddesinde düzenlenen Birlik üyesine başvuru şartı aranmaz.

#### **Birlik üyesine başvuru**

**MADDE 9-** (1) Heyete başvurulmadan önce başvuru sahibi tarafından Birlik üyesine uyuşmazlık ile ilgili bir başvurunun uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç beş yıl içinde yapılması zorunludur. İlgili uyuşmazlık başvurusu, başvuru sahibi tarafından Birlik üyesine yazılı olarak veya elektronik ortamda Birlik üyesinin internet sitesinde oluşturduğu uyuşmazlık bildirim sistemi üzerinden iletilir. Birlik üyeleri, müşterilerinin elektronik ortamda uyuşmazlıklarını iletebilmelerini teminen internet sitelerinde uyuşmazlık bildirim sistemini oluşturması zorunludur. Birlik üyesine başvuru yapılmaksızın doğrudan Heyete iletilen uyuşmazlıklar, cevabın başvuru sahibine ve Birliğe bildirilmesini teminen sekreteryaya tarafından ilgili Birlik üyesinin genel müdürlüğüne yönlendirilir.

(2) 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 yapılacak işlemler**

**MADDE 10-** (1) Birlik üyesi, uyuşmazlık başvurusunun alındığı tarihten başlayarak otuz gün içinde başvuru sahibine, uyuşmazlık hakkında olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır. İlgili uyuşmazlık, Birlik üyesinin teftiş veya iç kontrol bölümlerince incelenir. Birlik üyesinin teftiş veya iç kontrol bölümlerince önceden incelenmiş ve müşteri aleyhine sonuçlanmış bir uyuşmazlığın Birlik üyesince tekrardan incelenmesine gerek yoktur.

(2) Olumsuz veya kısmen olumlu verilen cevaplarda, başvuru sahibinin Birlik üyesinin cevap tarihini izleyen altmış gün içinde uyuşmazlığını Birlik Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetine iletme hakkı olduğu konusunda bilgilendirilmesi zorunludur. Birlik üyesi tarafından yapılacak bu bilgilendirmede kullanılacak metin Birlik tarafından belirlenir.

(3) Birlik üyesi, internet sitesinde Birlik Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetine yer vererek borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkların Birlik bünyesindeki Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetinde çözülebileceği konusunda müşterilerini bilgilendirmek zorundadır.

### **Heyete başvuru**

**MADDE 11-** (1) Birlik üyesi tarafından süresi içinde verilen cevabın olumsuz olması ya da başvuru sahibi lehine yeterli bir çözüm içermemesi veya ilgili 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 Heyete başvuruda bulunulabilir.

(2) Heyete müracaat etmek isteyen başvuru sahibi, bu Yönerge ekinde örneği yer alan uyuşmazlık başvuru formunu doldurarak veya Birlik internet sitesi üzerinden elektronik başvuru yöntemiyle başvuru yapabilir. Başvuru formunda, başvuru sahibinin açık kimliği, adresi, hakkında bildirimde bulunulan Birlik üyesi, uyuşmazlık konusu, maddi olaylar, hukuki sebepler ve başvuru tarihi belirtilir. Konuyla ilgili ispatlayıcı deliller, bilgi ve belgeler başvuru formuna eklenir. Başvuru formunun eksiksiz doldurulması, işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

(3) Heyete yapılacak başvurular ücretsizdir. Ancak, başvuru hakkının haksız ve kötüye kullanılması hallerinin tespiti hallerinde uyuşmazlık çözümüne ilişkin gerçekleştirilen giderlerin başvuru sahibinden tahsiline ilişkin Birliğin dava ve talep hakları saklıdır.

### **Başvurunun ön incelemesi**

**MADDE 12-** (1) Başvuru formunun sekreteryaya ulaşmasıyla birlikte, sekreteryaya ilgili uyuşmazlığın bu Yönergenin 8 inci ve 11 inci maddelerine uygunluğunu inceler. Sekreteryaya, başvuru şartlarını sağlayan uyuşmazlıkları Heyete derhal iletir.

### **Başvurunun değerlendirilmesi**

**MADDE 13-** (1) Usulüne uygun olarak yapılan uyuşmazlıkla ilgili olarak sekreteryaya tarafından beş gün içinde uyuşmazlığa taraf Birlik üyesinden konuya ilişkin açıklamaları ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi yazılı talep edilir.

(2) İlgili Birlik üyesinin, konuya ilişkin açıklamaları ile gerekli bilgi ve belgeleri sekreteryanın talep yazısının kendisine tebliğini izleyen otuz gün içerisinde Heyete iletmesi zorunludur.

(3) Birlik üyesi tarafından mücbir sebep belirtilmeden süresi içinde iletilmeyen bilgi ve belgeler dikkate alınmaz. Heyet, elindeki bilgi ve belgeler ile karar verir.

(4) Heyet, başvuruyla ilgili kanıtları toplamak, olayla ilgili kişilerin bilgilerine başvurmak hakkına sahiptir. Heyet, delillerin gösterilme ve incelenme şeklini olayın niteliğini dikkate alarak belirler.

(5) Heyet, uyuşmazlığın taraflarının talebi üzerine veya re'sen, ilgilileri ayrı ayrı dinlemek üzere davet edebilir. Görüşme sonuçları tutanağa bağlanır ve ilgililerce imzalanır. Haklı bir gerekçeye dayanmaksızın davete uymayanların dinlenmesinden vazgeçilir.

### **Kararların ilgililere bildirilmesi ve etkisi**

**MADDE 14-** (1) Uyuşmazlık başvurusu Heyet tarafından incelenir. Heyet, uyuşmazlığın değerlendirilmesi sürecinde taraflara süre vererek eksik bulunduğu

konularda ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyet tarafından talep edilen ek delil, bilgi ve belgelerin onbeş gün içinde Heyete iletilmesi zorunludur.

(2) Birlik üyesi ile başvuru sahibi arasındaki uyuşmazlık incelenerek başvuru tarihinden itibaren en geç doksan gün içinde sonuçlandırılır. Uyuşmazlık konusunun içeriğine göre özel inceleme gerektiren durumlarda ve/veya ek süre, ek delil, bilgi ve belge talep edilen hallerde bu süre bir defaya mahsus olmak üzere Heyet tarafından otuz gün uzatılabilir. Uyuşmazlığın çözümüne ilişkin Heyet tarafından verilen karar on gün içinde gerekçeli olarak ilgili Birlik üyesine ve başvuru sahibine tebliğ edilir. Heyet tarafından verilen kararlar, Kurul tarafından belirlenecek usul ve esaslar doğrultusunda Kurul'a bildirilir.

(3) Heyet tarafından verilen karar, Birlik üyesi yönünden Birlikçe alınan karar hükmündedir.

(4) Taraflar, verilen Heyet kararına karşı, kararın tebliğini izleyen on iş günü içinde mevzuat hükümleri çerçevesinde gerekçeleri ile birlikte Kurul nezdinde itiraz edebilirler. Bu itiraz dilekçesi Birliğe verilir ve Birlik aracılığıyla Kurula gönderilir. Heyet kararının tebliğini izleyen on iş günü içerisinde tarafların Kurula itiraz etmemeleri halinde veya taraflarca Kurul nezdinde yapılan itiraz hakkında Kurul kararının taraflara tebliğiyle kesinleşir. İtiraza ilişkin Kurul tarafından verilecek kararlar kesindir.

(5) Heyetin, tutarı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6 ncı maddesinde yer alan ve her yıl arttırılacak parasal en üst sınıra kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili başvuru sahibi lehine kesinleşen kararların yargı yolu açık olmak üzere Birlik üyesi tarafından uygulanması zorunludur. Birlik üyesi, kesinleşen kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen on iş günü içinde; kararın gereğini yerine getirir ve bununla ilgili başvuru sahibini ve Birliği yazılı olarak bilgilendirir.

(6) Heyet tarafından yapılan incelemelerde, Birlik üyesinin iş ve işlemlerinde Kurul düzenlemelerine aykırılıkların tespit edilmesi durumunda Kurul'a; Birlik Meslek Kuralları'na ve Birlikçe alınan kararlara aykırılık tespit edilmesi halinde Birliğe veya diğer mevzuata aykırılıklar için ilgili diğer mercilere bildirim yapılır.

### **Heyetin toplantı ve karar nisabı**

**MADDE 15-** (1) Toplantı gündemi, sekretarya tarafından başvuru tarihleri esas alınarak tespit edilir ve toplantıdan en az beş gün önce yazılı olarak üyelere bildirilir. Gerekli görülen hallerde, üyeler Heyet Başkanı tarafından toplantıya çağırılabilir.

(2) Heyet tüm üyelerinin hazır bulunmasıyla ve yapılan başvurulara ilişkin iş yükü dikkate alınarak toplanır ve kararlar toplantıya katılanların oy çokluğu ile alınır. Heyet üyeleri çekimser oy kullanamazlar. Mazereti sebebiyle gelemeyecek üyelerin, mazeretlerini sekretaryaya yazılı olarak bildirmesi zorunludur. Bu durumda sekretarya tarafından toplantıya ilk sıradaki yedek üye davet edilir.

(3) Heyet üyeleri, bizzat kendileri, eşleri veya üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dahil) kan ve sıhri hısımları ile ilgili ya da doğrudan ve dolaylı olarak mensubu olduğu Birlik üyesi ile ilgili uyuşmazlıkların görüşülmesi ve karara bağlanılmasında görev alamaz. Bu hallerin varlığı, ilgili Heyet üyesi tarafından ivedi olarak diğer Heyet üyelerine ve sekretaryaya bildirilir. Bu durumda tarafların talebi beklenmeksizin sekretarya tarafından toplantıya ilk sıradaki yedek üye davet edilir. Tarafsızlığı ve bağımsızlığını etkileyebilecek durumları bildirmeyerek uyuşmazlığın görüşülmesi ve karara bağlanmasında görev alan Heyet üyeleri eylemleri, kusurları veya ihmalleri sebebiyle tarafların uğradığı zarar ve ziyandan sorumludurlar.

### **Kararın şekli ve içeriği**

**MADDE 16-** (1) Uyuşmazlıklar başvuru tarih sırasına göre dosya üzerinden görüşülür. Görüşmeler tamamlandıktan sonra, gündem maddesini oluşturan uyuşmazlık oylamaya sunulur. Oylamalar açık oyla yapılır.

(2) Heyet kararları toplantıya katılan tüm üyeler tarafından imzalanır. Heyet üyelerinin katılmadığı kararları, karşı oy gerekçelerini belirtmek suretiyle imzalarlar.

(3) Kararlarda aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- a) Kararın tarih ve sayısı,
- b) Kararı veren Heyet üyelerinin ad ve soyadları,
- c) Tarafların ad, unvan ve adresleri ile başvuru sahibinin TC kimlik numarası,
- ç) Uyuşmazlık başvurunun ve savunmanın özeti,
- d) İncelenen ve tartışılan teknik ve hukuki konuların özeti,
- e) İleri sürülen bütün delil ve açıklamaların değerlendirilmesi,
- f) Kararın gerekçesi ve dayanağı,
- g) Varsa Heyet üyelerinin karşı oy gerekçesi,
- ğ) Sonuç ve karara konu olan tutar,
- h) Uyuşmazlık konusunun bu Yönergenin 14 üncü maddesinin altıncı fıkrası açısından değerlendirilme sonucu.

### **Sulh olma ve uyuşmazlıktan vazgeçme**

**MADDE 17-** (1) Başvuru sahibi, incelemenin her safhasında talebinden kısmen veya tamamen vazgeçebilir.

(2) Uyuşmazlık konusunun Heyete intikal ettirilmesinden sonra, tarafların her zaman sulh yoluyla anlaşmaları mümkündür.

(3) Sulh yoluyla anlaşma halinde Birlik üyesi, durumu derhal Birliğe bildirmekle yükümlüdür.

(4) Uyuşmazlığın taraflarınca, adli yargı yoluna başvurulması durumunda, Birlik üyesi bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içerisinde Birliğe bildirmek ve nihai karar verildiğinde bu kararı tebellüğ ettiği tarihten itibaren üç iş günü içerisinde Birliğe ibraz etmekle yükümlüdür.

### **Dosyanın işlemde kaldırılması**

**MADDE 18-** (1) Uyuşmazlık başvurusundan vazgeçilmesi ya da sulh olunması halinde, Heyet dosyasının işlemde kaldırılmasına karar verir.

(2) Heyete yapılan başvuru sonrasında, Heyetin ilgili uyuşmazlık hakkında vereceği karara kadar, uyuşmazlığın yargıya veya tüketici hakem heyetlerine intikal ettirilmiş olması halinde; Heyetin görevi son bulur, dosya işlemde kaldırılır. Yargıya intikal ettirilen uyuşmazlıkların, başvuru sahibi veya ilgili Birlik üyesi tarafından sekreteryaya bildirilmesi zorunludur.

(3) Dosyanın işlemde kaldırılması kararı; taraflara, Kurul'a ve Birliğe bildirilir.

(4) Heyete yapılan başvuru sonrasında, uyuşmazlık başvurusundan vazgeçilmesi nedeniyle işlemde kaldırılan dosyaya konu uyuşmazlık hakkında taraflar işlemde kaldırılma kararının kendilerine tebliğ edildiği tarihten başlayarak üç ay içinde aynı uyuşmazlığın çözümü için Heyete yeniden başvuru yapabilirler. Bu maddenin birinci ve ikinci fıkralarında belirtilen diğer nedenlerle işlemde kaldırılan dosyaya konu uyuşmazlık hakkında Heyete yeniden başvuru yapılamaz.



## IV. BÖLÜM Diğer Hükümler

### Heyet kararları ile uyuşmazlık konusu belgelerin saklanması

**MADDE 19-** (1) Heyet kararları ile uyuşmazlık konusu belgeler Birlik tarafından beş yıl süre ile saklanır.

### Bilgilendirme

**MADDE 20-** (1) Birlik, uyuşmazlıklar ile ilgili olarak sektörünün ve kamunun bilgilendirilmesi amacıyla internet sitesinde gerekli duyuruları, Heyetin işleyişi hakkında bilgileri, Heyete başvuru şartlarını yayımlar.

(2) Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan uyuşmazlıklar ile ilgili istatistiki bilgiler, örnek teşkil edecek olaylar ve bu olaylar ile ilgili alınan kararlar Birlik internet sitesinde yayımlanabilir.

(3) Birlik tarafından kamuya yapılacak yayımlarda, hiçbir durumda tarafların, hukuki temsilcilerinin ve Heyet üyelerinin kimliklerine veya uyuşmazlık çözümüne özgü bilgilere yer verilemez.

### Yıllık faaliyet raporu

**MADDE 21-** (1) Birlik üyeleri, kendilerine iletilen uyuşmazlıkların sayıları, konuları ve bunlara ilişkin Heyet kararlarını her üç aylık dönemin sonunu takip eden 5 gün içinde Birliğe iletir. Birlik, bu bilgiler ve Heyete intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan uyuşmazlıklar ile Heyete iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden uyuşmazlıklara ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyet yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar kendi internet sitesinde yayınlar.

### Birlik üyesi ve müşteri sırrı

**MADDE 22-** (1) Heyet ve Birlik yetkilileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri, Birlik üyesine ve müşterilere ait sırların gizliliğine uymak ve sırları mevzuatla görevli ve yetkili kılınmış kişi ve mercilerden başkasına herhangi bir suretle açıklamamak, kendilerinin veya üçüncü kişilerin yarar ve zararına kullanmamakla yükümlüdürler. Bu yükümlülük ilgililerin Heyet ve Birlik'teki görevlerinden ayrılmalarından sonra da devam eder. Birlik üyesi ve müşterilere ait sırları açıklayanlar hakkında genel hukuk hükümleri uygulanır.

### Yaptırım

**MADDE 23-** (1) Bu Yönerge hükümlerine uymayan Birlik üyeleri hakkında Birlik Disiplin Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

### Yürürlük

**MADDE 24-** (1) Bu Yönerge, Birlik Yönetim Kurulu'nda kabul edildiği tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

### Yürütme

**MADDE 25-** (1) Bu Yönerge hükümleri Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği tarafından yürütülür.

Ek:

[TSPB Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Başvuru Formu](#)