

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 Usulleri Hakkında Yönetmelik** (<https://www.fups.com/static/file/bireysel-musteri-hakem-heyeti-yonetmelik.pdf>) uyarınca 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](http://www.todeb.org.tr) sitesinden ulaşabilirsiniz. Form ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu [www.todeb.org.tr](http://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 (<https://todeb.org.tr/sayfa/bireysel-musteri-hakem-heyeti/56/>) ulaşabilirsiniz. Ayrıca, **Bilgilendirme Broşürünü** (<https://www.fups.com/static/file/bireysel-musteri-hakem-heyeti-brosur.pdf>) de inceleyebilirsiniz.