

## T.O.M. BANK ÖDEME HİZMETLERİ ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

### 1.Taraflar

İşbu T.O.M. Bank Ödeme Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi ("**Sözleşme**") T.O.M. Katılım Bankası Anonim Şirketi ("**T.O.M. Bank**") ile elektronik para ve ödeme hizmeti kullanıcısı ("**Müşteri**") arasında gerçekleştirilmektedir. Sözleşme süresiz olarak akdedilmiş olup Taraflar arasında elektronik ortamda onaylandığı tarihte yürürlüğe girmiştir.

### 2.Tanımlar

**Elektronik Para:** Ödeme işlemini gerçekleştirmek için Müşteriden alınan fon karşılığında T.O.M. Bank tarafından Müşterinin T.O.M. Bank Hesabında ( e-cüzdanda) elektronik olarak saklanan parasal değer

**Fon:** Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik para

**Geri ödeme:** Elektronik paranın fona çevrilmesi

**Hassas Müşteri Verisi:** Üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık yapılmasına imkan verebilecek şifre, güvenlik sorusu, PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV, CVV2, CVC2 kodu gibi kuruluşlar tarafından ihraç edilen ödeme araçlarına ilişkin güvenlik bilgileri

**Mevzuat:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunu ("**Kanun**") ve ona bağlı olarak çıkarılan ikincil düzenlemeler

**Ödeme Aracı:** T.O.M. Bank tarafından sunulan hizmetlerden faydalanmak için Müşterinin kullandığı kart, cep telefonu, şifre vb. kişiye özel araç

**Ödeme Emri:** Ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla Müşterinin verdiği talimat

**Ödeme Hizmetleri:** Sözleşmede belirlenen hüküm ve koşullar çerçevesinde Müşteriye sunulacak olan Kanun'un 12. ve 18. maddelerinde sayılan ödeme ve elektronik para hizmetlerinden T.O.M. Bank'ın faaliyet izni aldığı tüm hizmetler

**T.O.M. Bank Hesabı:** T.O.M. Bank'ın Müşterilerine ödeme hizmetlerini sunduğu elektronik para hesabı

### 3.Sözleşmenin Kapsamı

İşbu Sözleşme'nin konusu T.O.M. Bank tarafından sunulacak süreklilik arz eden periyodik ödeme niteliğinde olan düzenli/sürekli Ödeme Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

### 4.Ödeme Hizmetine İlişkin Genel Esaslar

- 4.1.**T.O.M. Bank, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri Türk Lirası üzerinden verecektir.
- 4.2.**Ödeme Emrinin doğru gerçekleştirilmesi için alıcı ad soyadı, ödeme yöntemi, ödeme işleminin tutarı, para birimi, işlem açıklaması gibi bilgiler ile diğer ihtiyaç duyulan diğer bilgiler Müşteri tarafından T.O.M. Bank mobil uygulamasına veya ilgili platforma doğru olarak girilmelidir. T.O.M. Bank hizmetin niteliğine göre ödeme emrini gerçekleştirmek için ilave bilgiler isteyebilecektir.
- 4.3.**Ödeme Emrinin gerçekleşmesi için Müşteri T.O.M. Bank'a mobil uygulama veya ilgili platform üzerinden onay vermelidir. Ödeme işlemine ilişkin onay, mobil uygulamada veya ilgili platformda yer alan yönlendirmelere uygun olarak ödeme işleminden önce veya sonra verilebilir. Ödeme Emri, Müşterinin verdiği onay ile yetkilendirilmiş sayılacaktır.

- 4.4.**Ödeme Emri T.O.M. Bank'a ulaştıktan sonra geri alınamaz. Ancak ödeme işleminin alıcı tarafından/aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, Ödeme Emrinin T.O.M. Bank'a iletilmesinden veya ödeme işlemi için onay verilmesinden sonra alıcının onayı ile Ödeme Emri geri alınabilir.
- 4.5.**Doğrudan borçlandırma işleminde verilen Ödeme Emri en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alınabilir.
- 4.6.**İleri tarihli bir ödeme talimatı verilmesi durumunda Ödeme Emri en geç talimatta belirlenen ödeme gününden önceki iş günü sonuna kadar geri alınabilir. Düzenli ödeme talimatında Müşterinin onayını geri alması halinde ileri tarihli Ödeme Emirleri de iptal olacaktır.
- 4.7.**T.O.M. Bank'a mesai saatleri içerisinde ödeme emri verilmesi ile ödeme işleminiz tamamlanır. Ödeme Emri, T.O.M. Bank'a ulaştığı an itibariyle alınmış kabul edilir. Ödeme Emri, EFT işlemi olduğu durumlarda iş günü içinde en geç saat 15:00'e kadar T.O.M. Bank'a ulaştırılmamışsa, izleyen ilk iş günü T.O.M. Bank tarafından alınmış sayılır. T.O.M. Bank, ödeme emrini en kısa sürede ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar yerine getirir.
- 4.8.** T.O.M. Bank tarafından belirlenen harcama limiti üzerinde işlem gerçekleştirilemeyecektir. Harcama limitleri T.O.M. Bank tarafından belirlenecek ve [www.tombank.com.tr](http://www.tombank.com.tr) adresinde sunulacak olup, limitler T.O.M. Bank tarafından tek taraflı olarak revize edilebilecektir.
- 4.9.**T.O.M. Bank tarafından talep edilen, her türlü hizmet/işlem karşılığında alınacak ücret detayları [www.tombank.com.tr](http://www.tombank.com.tr)'de yer almaktadır.
- 4.10.**T.O.M. Bank, bu Sözleşme ve Mevzuat kapsamında yapmakla yükümlü olduğu bilgilendirmeleri, bilgilendirme yapılmasını gerektirecek sıklıkla, kalıcı veri saklayıcısı (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla Müşteriye iletacaktır.
- 4.11.**T.O.M. Bank tarafından bu Sözleşme çerçevesinde sunulan hizmetlerin, Müşterinin cihazının gerekli özellikleri taşınamaması ve/veya T.O.M. Bank'ın mobil uygulaması için yetersiz kalması nedeniyle Müşteri tarafından kullanılamaması halinde T.O.M. Bank'ın sorumluluğu bulunmaz. T.O.M. Bank'ın mobil uygulamasını donanım ve yazılımı bakımından yeterli ve güvenli bir cihaza yüklemek Müşterinin sorumluluğundadır. T.O.M. Bank'ın mobil uygulamasının kullanılması için gerekli minimum teknik özellikler mobil uygulamanın yüklendiği uygulama mağazasında belirtilmektedir.
- 4.12.**Bu Sözleşmeye T.O.M. Bank internet sitesinden ve T.O.M. Bank'ın mobil uygulamasından ulaşılabilir.
- 4.13.**Müşteri, T.O.M. Bank Hesabına ilişkin kullanıcı adı ve şifre gibi bilgiler ile ödeme aracı ve hassas müşteri verilerine ilişkin bilgilere 3. kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermemelidir. Aksi halde tüm sorumluluk Müşteriye aittir. Ödeme aracının kaybolması, çalınması veya Müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi halinde derhal 0(850) 399 36 36 numaralı T.O.M. Bank çağrı merkezi aracılığı ile T.O.M. Bank'a bilgi verilmelidir.
- 4.14.** Müşteri hesabında bulunan elektronik paranın geri ödenmesini talep edebilir. Geri ödeme, Müşterinin tercihi göre elektronik paranın banknot, madeni para, kaydı para veya başka bir kuruluşun elektronik parasına çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilir. Fonun geri ödenmesine ilişkin işlemler gecikmeksizin ve her halükarda talep tarihinin ardından ertesi iş günü yapılacaktır. Elektronik para karşılığı fonun kredi kartı ile ödendiği durumda geri ödeme aynı kredi kartı hesabına, kredi kartının iptal edilmiş olması halinde Müşteri adına açılmış bir ödeme hesabına yapılacaktır.
- 4.15.**T.O.M. Bank bu Sözleşmeyi ve eklerini Müşterinin haklarına zarar vermeksizin tek taraflı olarak değiştirebilir veya güncelleyebilir. T.O.M. Bank, değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Müşterinin Sözleşmeyi feshetme hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapar. 30 günlük süre içinde Müşterinin Sözleşmeyi feshetmemesi halinde ilgili değişikliği kabul etmiş sayılır. Ödeme aracının kullanımı, takas ve mahsup işlemleri Mevzuat hükümlerine tabii olup; Mevzuatta herhangi bir değişiklik olması halinde yapılan değişiklikler yürürlük tarihi itibarıyla uygulanacaktır.

#### **5.T.O.M. Bank'ın Hak ve Yükümlülükleri**

- 5.1.**T.O.M. Bank, sunduğu hizmetler çerçevesinde Müşterinin gönderen olduğu durumda ödeme emri alındıktan/hesap borçlandırıldıktan sonra, Müşteri'nin alıcı olduğu durumda ise Ödeme İşlemi sonrasında işleme ilişkin dekont No/İşlem referans No ve gönderici için alıcı; alıcı için ödeme işleminin gerçekleşmesi için gerekli kimlik tanımlayıcı bilgisi, tutarın kullanıma sunulduğu tarih, tutar ve işlemin gerçekleştiği para birimi, ödenecek ücret ve komisyonların dökümünü, ödeme işleminde kullanılan döviz kuru ve hesaplama yöntemine, Ödeme Emrinin alındığı tarihe ilişkin bilgileri, kısa mesaj yoluyla ve/veya e-posta ve/veya uygulama vasıtasıyla Müşteriye iletir. Müşterinin bilgilendirmelerin, bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılmasını talep etme hakkı bulunmaktadır.
- 5.2.**T.O.M. Bank, her zaman için Sözleşmeden doğan hak, yükümlülük, alacak ve sorumluluklarını Müşterinin haklarına zarar vermeksizin üçüncü şahıslara devir ve temlik edebilir, alt yüklenici kullanabilir.

### **6.Müşterinin Hak ve Yükümlülükleri**

- 6.1.**Müşteri, bu Sözleşmeyi onaylayarak, T.O.M. Bank'a ilettiği ilettiğiniz bütün bilgilerin tarafınıza ait, doğru ve güncel olduğunu; bu bilgilerde değişiklik olması halinde bu durumu 15 gün içinde T.O.M. Bank'a iletteceğini, aksi durumda güncel olmayan iletişim bilgilerine yapılan bildirimlerin geçerli sayılacağını kabul etmiş olur.
- 6.2.**Müşteri T.O.M. Bank üzerinden yalnızca kendi adınıza ve hesabına işlem yapabilir. Müşterinin kendi adına ve başkası hesabına hareket etmesi halinde kimin için işlem yapıldığı bilgisinin T.O.M. Bank adresine yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir. Aksi halde T.O.M. Bank'ın, Müşteri tarafından gerçekleştirilen yetkisiz, hatalı işlemler, 3. kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fiktif, usulsüz vb. işlemler dahil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğu olmayacaktır ve bu Sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilecektir.
- 6.3.**T.O.M. Bank nezdinde Müşterinin tanımladığı karttan doğrulama yapılabilmesi için hemen sonra iade edilmek üzere tek seferlik 1 TL çekilebilecektir.
- 6.4.** T.O.M. Bank, Ödeme İşleminin Ödeme Emrine uygun olarak gerçekleştirilmesinden Müşteriye karşı sorumludur. T.O.M. Bank'ın ödeme işlemini hiç veya gereği gibi gerçekleştirilmemesi durumunda hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi veya Sözleşmeden dönme haklarından birini Müşteri kullanabilir. Bu durumda, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının tutarı aldığı için ispat edilememesi halinde, T.O.M. Bank Ödeme İşleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir. T.O.M. Bank, gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde talep edilmesi halinde işlemin gerçekleştirilmemesinin veya hatalı gerçekleştirilmesinin nedenlerini tespit etmek için gerekli çalışmaları yapar ve ulaştığı sonuçları Müşteriye ücretsiz olarak bildirir.

### **7.Alıcı Tarafından Başlatılan Ödeme İşlemlerinde Geri Ödeme**

Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde, Müşterinin gönderen olduğu halde, Ödeme İşleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde talepte bulunmak şartıyla Müşteri, yetkilendirme sırasında Ödeme İşlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Ancak her halde, Ödeme İşlemine ilişkin onayın doğrudan ödeme hizmeti sağlayıcıya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde, Müşteri ilgili Ödeme İşlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. İşbu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde T.O.M. Bank, 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleri ile birlikte, Müşteri'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek Müşteri'ye bildirecektir.

### **8.Hatalı, Yetkisiz İşlemler ve Harcama İtirazı:**

- 8.1.**Müşteri, Ödeme Hesabını, Ödeme Aracını ve tüm güvenlik anahtarları (şifre, güvenlik sorusu vb.) ve hassas müşteri verilerini güvenle korumak amacıyla tedbir almakla yükümlüdür. Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş

ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren T.O.M. Bank'a bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 ayı aşamaz. T.O.M. Bank'ın ödeme işlemine ilişkin mevzuat gereği tüm bilgileri Müşteri'ye sağlanmamış olması halinde, Müşteri bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde T.O.M. Bank, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal Müşteri'ye iade eder veya Müşteri'nin hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibarıyla ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, T.O.M. Bank ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Müşteri'ye aktarır. İşbu maddede belirtilen 13 aylık süre, Tüketici niteliğini haiz olmayan Müşteriler için 6 ay olarak uygulanacaktır.

- 8.2.** Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da Müşteri'nin kendi güvenlik bilgilerini gereği gibi muhafaza etmemesi ve/veya üçüncü şahıslarla paylaşması nedeniyle Ödeme Aracı'nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, bu hususta Müşteri'nin T.O.M. Bank'a yaptığı bildirimden önceki son 24 saat içinde gerçekleşen ve Müşteri tarafından yetkilendirilmeyen Ödeme İşlemlerinden doğan zararın 250 Türk Lirasına kadar olan kısmından Müşteri sorumludur.
- 8.3.** Ödeme Aracı'nın Müşteri tarafından hileli kullanılması ve/veya Müşteri'nin yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi halinde tüm zararlardan Müşteri sorumludur.
- 8.4.** Müşterinin harcama itirazı talebinde bulunması halinde ödeme işlemi konusunda T.O.M. Bank ile işbirliği içinde çalışan banka/finans kuruluşu/teknolojik çözüm ortağının harcama üzerinden herhangi bir tutarı mahsup etmesi durumunda T.O.M. Bank bundan kaynaklanacak zararının tamamını hiçbir ihbar/ihbara veya mahkeme kararına ihtiyaç olmaksızın Müşteriden tazmin edebilecektir.

### **9. Ödeme Aracının Kullanıma Kapatılması**

T.O.M. Bank, mevzuat hükümleri ve risk politikası çerçevesinde fon alma ve gönderme işlemlerinde şüpheli gördüğü işlemleri reddetme, işlem tutarını bloke etme, hileli ve yetkisiz kullanım şüphesi olan durumlarda ödeme aracının kullanıma kapatılması ve işlemin güvenliği açısından bilgi ve belge isteme hakkına sahiptir. Bu gibi durumlara ilişkin Mevzuatta bilgi verilmesini önleyen bir hükmün bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunduğu durumlar hariç bilgilendirme e-posta, kısa mesaj ve/veya telefon araması ile yapılacaktır. T.O.M. Bank ret gerekçesini ve redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini, en kısa süre içerisinde ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar Müşteriye bildirecektir. T.O.M. Bank, işlemi reddetmesinin haklı bir sebebe dayanması durumunda Müşteriye yapacağı bildirim için ücret talep edebilir. Böyle bir durumda Müşteri zararlarının veya kaybın tazminini T.O.M. Bank'tan talep edemez.

T.O.M. Bank, hileli ve yetkisiz işlemlere dair bir şüphesi olması halinde Müşterinin Ödeme Aracını kullanıma kapatır.

### **10. Cayma Hakkı**

Müşteri, bu Sözleşme'nin onaylandığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde hiçbir gerekçe sunmadan ve cezai şart ödemediği cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkını kullanabilmek için Müşteri, bildirimini cayma süresi içinde, yazılı olarak veya e-posta ile T.O.M. Bank'a iletmelidir. Müşteri, T.O.M. Bank'a cayma bildirimini iletmediği tarihten itibaren en geç 30 (otuz) gün içinde sözleşme kapsamında sunulan hizmet bedelleri ile üçüncü kişilere ödenen masraflar ve yasal zorunluluklar gereği yapılan ödemeleri T.O.M. Bank'a ödemekle yükümlüdür. Eğer Müşteri bu ödemeleri yapmazsa, sözleşmeden cayma hakkını kullanmamış sayılır. T.O.M. Bank, Müşteri'den tahsil edilen ödemelere ilişkin bildirim T.O.M. Bank'a ulaştığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içinde, hizmet bedelleri ve yasal zorunluluklar dışındaki ödemeleri Müşteri'ye iade eder. Eğer iade edilecek bir miktar varsa, T.O.M. Bank bu iade işlemini Müşteri'nin ödeme yöntemine uygun şekilde, hiçbir masraf veya yükümlülük getirilmeden tek seferde gerçekleştirir. Müşteri, cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmelere ilişkin cayma hakkı bulunmadığını bildiğini kabul eder.

### **11. Diğer Hükümler**

- 11.1.** Ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilerin Sözleşmede öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini Müşterinin talep etmesi halinde, T.O.M. Bank en fazla bu işlemin maliyeti kadar ücret, masraf veya komisyon talep edebilir.
- 11.2.** T.O.M. Bank, ödeme emrinin geri alınması hallerinde ve/veya Müşteri tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde hatalı ödeme işlemine konu olan fonları geri almak için, bu işlemlerin maliyetiyle orantılı bir ücret talep edebilir.
- 11.3.** Bu sözleşme kapsamında sunulacak hizmetler kapsamında tahakkuk edecek her türlü Müşteri tarafından karşılanacaktır.
- 11.4.** T.O.M. Bank, Müşteri özelinde Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracı ile kurulmasına ilişkin işlemin türü, niteliği, etkileri vb. kriterlere göre risk değerlendirmesi yapar; buna göre T.O.M. Bank Sözleşme'nin fiziksel olarak kurulmasına karar verebilir. Sözleşmenin uzaktan iletişim aracı olarak telefon ve internet ile kurulması esnasında herhangi bir aksaklık yaşanması durumunda, teknik olarak mümkün ise sorun giderildikten sonra sürece kaldığı yerden devam edilecektir. Ancak bu mümkün olmazsa süreç yeniden başlatılacaktır. T.O.M. Bank, uzaktan iletişim araçlarının kullanımı sebebiyle Müşteriye ek tedbirler uygulayabilir.
- 11.5.** Uzaktan iletişim aracı kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar mevzuatın öngördüğü asgari güvenlik önlemleri altında ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 yıl boyunca saklanacaktır. Bu bilgi, belge ve kayıtlara talepte bulunması halinde Müşteri erişebilir.
- 12. Sözleşmenin Feshi:** Taraflar, bu sözleşmeyi en az bir ay öncesinden bildirmek kaydıyla ve herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilir. Ancak, T.O.M. Bank hizmetlerinin kumar, yasadışı bahis, yasadışı şans oyunu gibi alanlarda kullanılması, mevzuattan kaynaklanan ya da haklı bir nedenle sözleşmeyi feshederse bu süre uygulanmaz. Her durumda fesih anına kadar ifa edilen T.O.M. Bank hizmetlerinin ücretleri ödenir. Şayet ücret peşin ödenmiş ise ifa edilen hizmete ilişkin tutar dışındaki ücret iade edilir.
- 13. Uyuşmazlıkların Çözümü:** T.O.M. Bank, Ödeme Hizmeti'ne ilişkin şikâyet ve itiraz başvuruları Müşteri'nin başvuru yöntemine uygun olarak yanıtladılır. Uyuşmazlıkların çözümünde İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir. Müşteri, uyuşmazlıkların çözümü için kaymakamlıklar nezdindeki Tüketici Hakem Heyetleri'ne veya Türkiye Katılım Bankaları Birliği nezdindeki Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti'ne başvurabilir.