

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU SÜRECİ

Hayhay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak müşteri memnuniyetini önemsiyor, müşterilerimizin talep, öneri ve şikâyetlerini etkin, adil ve şeffaf bir şekilde değerlendirmeyi amaçlıyoruz.

Sunmuş olduğumuz ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetlerinden kaynaklanan, **ticari faaliyet kapsamında olmayan bireysel nitelikteki uyuşmazlıklarda**, TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru yapılmadan önce Şirketimize yazılı başvuruda bulunulması gerekmektedir.

Şirketimize Başvuru Süreci

Bireysel müşterilerimizin **TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne** başvurmadan önce, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren **en geç 2 yıl içerisinde** Şirketimize yazılı olarak başvuru yapması zorunludur.

Şirketimize yapılan başvurunun;

- başvuru tarihinden itibaren **20 gün içerisinde** cevaplandırılmaması halinde, bu sürenin sona erdiği tarihten itibaren,
- başvurunun olumsuz sonuçlanması veya verilen cevabın yeterli bulunmaması halinde ise cevabın tarafınıza bildirildiği tarihten itibaren **60 gün içerisinde**,

Başvuru Formu doldurulmak suretiyle **Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne** www.todeb.org.tr sitesinden başvurabilirsiniz.

Başvurular, **TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik** hükümleri çerçevesinde değerlendirilmektedir.

TÖDEB Başvuru Süreci

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu'na aşağıdaki bağlantıdan veya TÖDEB internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

Başvuru Formu:

[TÖDEB - Türkiye Ödeme Ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği](http://www.todeb.org.tr)

Ayrıntılı Bilgi

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin görev alanı, başvuru şartları, başvuru usulü ve süreç hakkında ayrıntılı bilgiye aşağıdaki bağlantıdan ulaşabilirsiniz.

<https://todeb.org.tr/sayfa/bireysel-musteri-hakem-heyeti/56/>

Ayrıca, başvuru sürecine ilişkin detaylı bilgilere TÖDEB tarafından yayımlanan **Bilgilendirme Broşürü** üzerinden de ulaşabilirsiniz.