

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

Son Güncelleme: 30.11.2016

**İDARE MERKEZİ BİRİMLERİ**

[BANKACILIK VE FİNANSAL KURULUŞLAR GN.MD.](#)

[BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ GN.MD.](#)

[EMİSYON GN.MD.](#)

[İLETİŞİM VE DIŞ İLİŞKİLER GN.MD.](#)

[İNSAN KAYNAKLARI GN.MD.](#)

[İSTATİSTİK GN.MD.](#)

[İŞÇİ DÖVİZLERİ GN.MD.](#)

[LOJİSTİK DESTEK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ](#)

[ÖDEME SİSTEMLERİ GN.MD.](#)

[PİYASALAR GN.MD.](#)

**TCMB ŞUBELERİ**

[ADANA ŞUBESİ](#)

[ANKARA ŞUBESİ](#)

[ANTALYA ŞUBESİ](#)

[BURSA ŞUBESİ](#)

[DENİZLİ ŞUBESİ](#)

[DİYARBAKIR ŞUBESİ](#)

[EDİRNE ŞUBESİ](#)

[ERZURUM ŞUBESİ](#)

[ESKİŞEHİR ŞUBESİ](#)

[GAZİANTEP ŞUBESİ](#)

[İSKENDERUN ŞUBESİ](#)

**TCMB ŞUBELERİ**

[İSTANBUL ŞUBESİ](#)

[İZMİR ŞUBESİ](#)

[İZMİT ŞUBESİ](#)

[KAYSERİ ŞUBESİ](#)

[KONYA ŞUBESİ](#)

[MALATYA ŞUBESİ](#)

[MERSİN ŞUBESİ](#)

[SAMSUN ŞUBESİ](#)

[TRABZON ŞUBESİ](#)

[VAN ŞUBESİ](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**BANKACILIK VE FİNANSAL KURULUŞLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Bankaların talepleri üzerine Merkez Bankası İdare Merkezi nezdindeki hesap bakiyelerinin bankalara ve denetim kuruluşlarına bildirilmesi	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
2	Faiz oranlarının bildirilmesine ilişkin başvuruların sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
3	Faiz dışında alınan ücret ve komisyonlara ilişkin başvuruların sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
4	TCMB nezdinde hesap açılması	1- İmza sirküleri 2- Taahhütname 3- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ile geçerli kimlik belgesi fotokopileri	3 İŞ GÜNÜ
5	Kambiyo mevzuatına ilişkin bilgi taleplerinin sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
6	Diğer bankacılık hizmetlerine ilişkin başvuruların sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Oğuz Aslaner  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 312 507 58 50  
Faks : 312 507 57 68  
E-Posta : oguz.aslaner@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Yavuz Yeter  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 57 50  
Faks : 0312 507 57 68  
E-Posta : yavuz.yeter@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Bilişim Hizmet Masası	Belge istenmemektedir, üyelere verilen hizmettir	<b>15 İŞ GÜNÜ</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi

İsim : Oktay Yaman

Unvan : Genel Müdür Yardımcısı

Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA

Tel. : 0312 507 77 05

Faks : 0312 507 59 57

E-Posta : oktay.yaman@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi

İsim : Ayşegül Sayın

Unvan : Genel Müdür

Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA

Tel. : 0312 507 59 50

Faks : 0312 507 59 57

E-Posta : aysegul.sayin@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**EMİSYON GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Şahıslardan gelen yazı ve elektronik posta mesajlarına cevap verilmesi, broşür ve katalog taleplerinin karşılanması işlemleri	Hizmetten yararlananların talep yazıları	<b>15 GÜN</b>
2	Yurt dışında yerleşik şahısların Türk Lirası banknot taleplerinin karşılanması işlemleri	Hizmetten yararlananların talep yazıları	<b>15 GÜN</b>
3	Dolaşımda bulunan veya zaman aşım süresi içinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların değer tespitinin yapılması işlemleri	Hizmetten yararlananların talep yazıları ve ekinde gönderilen banknotlar	<b>15 GÜN</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Dr. Emrah Ekşi  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 62 60  
Faks : 0312 507 62 57  
E-Posta : emrah.eksi@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Selahattin Akkaş  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 62 51  
Faks : 0312 507 62 57  
E-Posta : selahattin.akkas@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İLETİŞİM VE DIŞ İLİŞKİLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Kütüphane kullanıcı hizmetleri	Kütüphanelerarası işbirliği formu	<b>7 İŞ GÜNÜ</b>
2	E-danışma hizmetleri	TCMB internet sitesinden sağlanan form	<b>5 İŞ GÜNÜ</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Ergün Meriç  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 5077 55 10  
Faks : 0312 507 56 73  
E-Posta : [Ergun.Meric@tcmb.gov.tr](mailto:Ergun.Meric@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Hakan Atasoy  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 55 04  
Faks : 0312 507 55 17  
E-Posta : [Hakan.Atasoy@tcmb.gov.tr](mailto:Hakan.Atasoy@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İNSAN KAYNAKLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İş Başvurusu	Başvuru sırasında gerekli belgelerin uygun formatlarda (vesikalık fotoğraf için renkli "jpg" veya "png", diğer belgeler için "pdf" ve her biri en fazla 200 KB) olacak şekilde tarayıcıdan geçirilerek elektronik başvuru formuna eklenmesi istenmektedir.	1 AY
2	Göreve Başlatma	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Memurları Atama İlkeleri'nin 12. maddesi 1. bendine istinaden; 1. Nüfus cüzdanı 2. Öğrenim belgesi 3. Sağlık Kurulu raporu (aslı alınacaktır) 4. Askerlik durumunu gösterir belge 5. Daha önce çalıştığı işlere ilişkin hizmet belgesi 6. Son 6 ay içinde çekirilmiş yeterli sayıda fotoğraf Asılları görülüp, fotokopileri Banka tarafından onaylanarak alınmaktadır.	1 AY
3	Banka Tanıtım ve Zorunlu Staj Programı	1- Öğrenci Belgesi 2- Not Döküm Belgesi (Transkript) 3- Adli Sicil Raporu 4- T.C.Nüfus cüzdanı veya Ehliyet fotokopisi	15 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Zafer Orhan  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 64 03  
Faks : 0312 507 63 95  
E-Posta : Zafer.Orhan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Dr. Sinan Binbir  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 64 00  
Faks : 0312 507 63 95  
E-Posta : Sinan.Binbir@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İSTATİSTİK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Firmanın Sektör İçindeki Yeri Dosyası	Sektör bilançoları istatistiklerinde kullanılmak üzere son 3 yıla ait finansal tabloları gönderen firmalardan; bilgilerin gizliliği nedeniyle dosyanın sadece kendilerine verilebilmesi amacıyla; 1- Beyanname/ Taahütname 2- Yetkili kişilerin imza sirküleri	3 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Dr. Timur Hülagü  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : İstiklal Cad. No:10 06100  
Ulus-ANKARA  
Tel. : 0312 507 69 20  
Faks : 0312 507 69 69  
E-Posta : timur.hulagu@tcmb.gov.tr

Ulus-ANKARA

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Gülbin Şahinbeyoğlu  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : İstiklal Cad. No:10 06100  
Tel. : 0312 507 69 01  
Faks : 0312 507 69 69  
E-Posta : gulbin.sahinbeyoglu@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İŞÇİ DÖVİZLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Yurt dışında yaşayan vatandaşlar adına açılmış Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat ve Süper Döviz Hesapları ile ilgili işlemleri yapmak*	Yurt dışında yaşayan vatandaşların posta ile yaptığı transfer taleplerinde; 1) T.C. Konsolosluklarınca onaylı dilekçe, 2) Geçerli Kimlik Belgesinin T.C. Konsolosluklarınca onaylı sureti, 3) Kredi Mektubu/Süper Döviz Hesabı Cüzdanı, 4) Transferin yapılacağı hesaba ait bilgileri gösterir hesap ekstresi / hesap cüzdanı fotokopisi, 5) Adresteyit belgesi, (Transferi talep edilen tutarın işlem tarihindeki Bankamız döviz alış kurundan karşılığının 20.000.- TL'den az olması halinde, "Tek" ya da "Veya"lı müşterek hesaptan hesap sahibinin kendi hesabına yapılacak transfer işleminde, dilekçenin ve kimliğin onaylı olmasına gerek bulunmamaktadır).	3 GÜN

\* 1 Ocak 2014 tarihinden itibaren hesap açılmasına son verilmiştir. 1 Ocak 2015 tarihinden itibaren vadesi dolan hiçbir hesabın vadesi yenilenmez, vadesi dolan hesaplar tahakkuk ettirilen faizleriyle birlikte, sıfır faizli vadesiz hesap olarak takip edilir.

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Yusuf Algan  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. Atatürk Bulvarı  
No:4 06050 Ulus Altındağ –  
ANKARA  
Tel. : 0312 507 70 52  
Faks : 0312 507 70 08  
E-Posta : yusuf.algan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Ali Çufadar  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah. Atatürk Bulvarı No:4  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 70 01  
Faks : 0312 507 70 08  
E-Posta : ali.cufadar@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**LOJİSTİK DESTEK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu'nun 55. maddesi Çerçevesinde Şikayet Başvurularının Sonuçlandırılması	1- Şikayet Başvurusunda Bulunanın İmzalı Dilekçesi 2- Başvuruda bulunmaya yetkili olduğuna dair belgeler ile imza sirkülerinin aslı veya yetkili mercilerce onaylı örneği	<b>10 GÜN</b>
2	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu'nun 29. maddesi Çerçevesinde İhale Doküman Dosyasına İlişkin Açıklama Taleplerinin Sonuçlandırılması	1- Başvuruda Bulunanın İmzalı Dilekçesi 2- Başvuruda bulunmaya yetkili olduğuna dair belgeler ile imza sirkülerinin aslı veya yetkili mercilerce onaylı örneği	<b>Son teklif verme tarihinden 10 gün öncesine kadar</b>
3	4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu Kapsamındaki İhalelerde, İhale Doküman Dosyası Satışı	T.C.Nüfus cüzdanı	<b>1 SAAT</b>
4	İş Deneyim Belgesi Düzenlenmesi	Yetkili kişilerce imzalanmış talep dilekçesi	<b>Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 gün</b>

5	Geçici ve Kesin Teminatların İadesi Talepleri	1- Talep Yazısı 2- T.C.Nüfus cüzdanı 3- Temsile yetkili olduğuna dair belgeler ile imza sirkülerinin aslı veya yetkili mercilerce onaylı örneği 4- Kesin teminat iadelerinde Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (İhale Doküman Dosyasında istenirse) 5-Kesin teminatın nakit olması durumunda hesap numarası	<b>- Geçici teminat mektuplarında bizzat başvurularda 1 saat</b> <b>- Geçici teminat mektuplarının posta ile iadesi taleplerinde 1 gün</b> <b>- Nakit geçici teminatlarda 5 iş günü</b> <b>- Kesin teminatlarda 5 gün</b>
---	---	---	--

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : A.Yusuf Gündüz  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 67 02  
Faks : 0312 507 67 08  
E-Posta : yusuf.gunduz@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Mustafa Aydöner  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 67 00  
Faks : 0312 507 67 00  
E-Posta : mustafa.aydoner@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**  
**ÖDEME SİSTEMLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	TCMB Ödeme Sistemleri Elektronik Fon Transferi (EFT) Hizmeti	Başvuru yazısı ve TCMB Ödeme Sistemleri Sözleşmesi	6 AY
2	TCMB Ödeme Sistemleri işlemleri ile ilgili veri sağlama	Bilgi talep eden kuruluşların resmi yazı ile başvurmaları gerekmektedir.	15 İŞ GÜNÜ
3	TCMB Ödeme Sistemlerine Yönelik İstatistiksel Raporlamalar	Belge istenmemektedir.	1 İŞ GÜNÜ
4	TCMB Ödeme Sistemleri katılımcılarının tanımlanması	Belge istenmemektedir.	1 İŞ GÜNÜ
5	6493 sayılı Kanun hükümleri uyarınca "Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemi" olarak faaliyet göstermek üzere yapılacak sistem işleticiliğine ilişkin izin başvurusu	Yazılı başvuru, 6493 sayılı Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılan "Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemlerinin Faaliyetleri Hakkında Yönetmelik" kapsamında istenen bilgi ve belgeler	<b>İLGİLİ MEVZUAT KAPSAMINDA İSTENEN BİLGİ VE BELGELERİN EKSİKSİZ OLARAK TAMAMLANMASINI MÜTEAKİP 6 AY</b>
6	Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemlerine ilişkin bilgi taleplerinin sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
7	TCMB Şubeleri nezdinde Türk Lirası mevduat hesabı açılması izninin verilmesi	Yazılı başvuru	5 İŞ GÜNÜ
8	Hesap araştırması taleplerinin cevaplandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
9	Bankalararası Takas Odaları Merkezi verilerinin internette yayımlanması	Belge istenmemektedir.	1 İŞ GÜNÜ

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Cafer Kaplan  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 79 09  
Faks : 0312 507 79 07  
E-Posta : cafer.kaplan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Mustafa Ömer Okay  
Unvan : Genel Müdür (Tedvir)  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 79 01  
Faks : 0312 507 79 07  
E-Posta : mustafa.okay@tcmb.gov.tr

**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**  
**PIYASALAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Döviz kuru politikalarına ilişkin bilgi taleplerinin karşılanması	Talep yazısı	15 GÜN
2	Devlet İç Borçlanma Senetleri ihalelerinin gerçekleştirilmesi	Nominal teklif tutarının yüzde 1'i oranında teminat (piyasa yapıcısı kuruluşlar hariç) ve <b>Gerçek kişilerden</b> T.C. Kimlik Numarası, <b>Tüzel kişilerden</b> ; Vergi numarası	<b>Hazine Müsteşarlığı'nın belirlemiş olduğu zaman aralığında</b>
3	Firmalara, geçmişe yönelik orta vadeli reeskont kredisi kullandırılıp kullandırılmadığının bildirilmesi	İlgili firmanın dilekçe ile başvurusu	5 GÜN
4	Döviz ve efektif kurlarına ilişkin taleplerin karşılanması	Talep yazısı	3 GÜN
5	Mahkemeler, şahıslar ile diğer kurum ve kuruluşlardan alınan yazıların cevaplandırılması	Talep yazısı	5 GÜN

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : İlker Bayır  
Unvan : Genel Müdür Yardımcısı  
Adres : Anafartalar Mah. İstiklal Cad.  
No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 50 58  
Faks : 0312 507 50 75  
E-Posta : [ilker.bayir@tcmb.gov.tr](mailto:ilker.bayir@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi  
İsim : Orhan Kandar  
Unvan : Genel Müdür  
Adres : Anafartalar Mah.İstiklal Cad. No:10  
06050 Ulus Altındağ – ANKARA  
Tel. : 0312 507 50 50  
Faks : 0312 507 50 75  
E-Posta : [orhan.kandar@tcmb.gov.tr](mailto:orhan.kandar@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**ADANA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Hesap cüzdanı aslı 2- Geçerli Kimlik Belgesinin aslı 3- İmzalı Başvuru Formu veya Dilekçe 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekillerin başvurusu halinde vekaletname aslı veya onaylı sureti, 6- Vasi tayin edilmiş ise vasi tayin kararı ve ödeme yetki belgesi, 7- Veraset işlemlerinde; - Veraset İlamı aslı veya tasdikli sureti, - Murise ait kayıtlarımızda tanımlı kimlik belgesinin aslı veya fotokopisi - Mirasçılara ait kimlik asılları - Veraset ve İntikal Vergisine ilişkin vergi dairesinden alınacak mühürlü resmi yazı aslı	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 GÜN</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
2	1211 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
3	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	İhracatçı Birliklerinden: 1- Hakediş Bilgi Formlarına ait listeler, 2- İnceleme Fişleri  Ankara Şubesi'nden gönderilen tahakkuk cetvelleri.  Firmalardan: 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Belgesi	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler: 3 AY</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler: 1 GÜN</b>
4	Mevduat ve kredi faiz oranları ile döviz kurlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların İdare Merkezi'ne gönderilme işlemleri	Mevduat ve Kredi Faiz oranları ile döviz kurlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların İdare Merkezi'ne gönderilmesi	<b>1 SAAT</b>

5	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
6	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen makbuz 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
7	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
8	İhracat Reeskont Kredisi ile ilgili yapılan istihbarat	1- Son üç yıllık bilanço 2- Son üç yıllık gelir tablosu 3- İçinde bulunulan yıla ait en son düzenlenen bilanço ve gelir tablosu 4- Son üç yıllık ihracat tutarlarını gösteren belge 5- Ticaret Sicil Gazetesi 6- Yöneticilerin imza sirküleri 7- Hazirun Cetveli 8- İştirak Belgesi	<b>10 GÜN</b>
9	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Özel denetim yetkilileri, bankalar, mahkemeler, avukatlar, icra iflas ve vergi daireleri, çeşitli bakanlıklar ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
10	T.C. Banknotları Albümü satışı	1- Şahsi başvuru 2- Geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>
11	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

12	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
13	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
14	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b> <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b> <b>- Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

15	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8)</b> <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
16	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
17	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>3 GÜN</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri :TCMB Adana Şubesi  
İsim : Mehmet İzmir  
Unvan :Müdür Yardımcısı  
Adres :Tepebağ Mah. Abidinpaşa Cad.  
No:31 01010 Seyhan-ADANA  
Tel. : 0322 352 27 64  
Faks : 0322 352 03 59  
E-Posta : [mehmet.izmir@tcmb.gov.tr](mailto:mehmet.izmir@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Adana Şubesi  
İsim : İskender Büyüктаş  
Unvan : Müdür  
Adres : Tepebağ Mah. Abidinpaşa Cad.  
No:31 01010 Seyhan-ADANA  
Tel. : 0322 352 11 57  
Faks : 0322 359 13 98  
E-Posta : [iskender.buyuktas@tcmb.gov.tr](mailto:iskender.buyuktas@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**ANKARA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	1211 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı gereğince Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- Ticari bankanın Bankamıza olan müracaat yazısı 2- VRHİB ya da İhracatı Teşvik Belgesi (İTB) müşteri nüshası 3- Fatura , Hak ediş ve Döviz Alım Belgesi müşteri nüshası (firma nüshası) 4- Kamu kurumunun işin teslim alındığını, ödemenin ne şekilde yapıldığını gösterir yazısı 5- Firmadan alınacak olan beyanlar ve listeler 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Hesap cüzdanı aslı 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yurt dışında oturma/çalışma izin belgesi 4- Başvuru Formu veya Dilekçe 5- İmza 6- İşlem için gerek duyulacak diğer belgeler (Veraset işlemleri için Veraset İlamı aslı veya tasdikli sureti, Merhuma ait tanımlı kimlik aslı veya fotokopisi, Vekillerin başvurması halinde vekaletname aslı veya onaylı sureti, Vasi tayin edilmişse vasi tayin kararı ve ödeme yetki belgesi, Veraset ve İntikal Vergisine ilişkin vergi dairesinden alınacak mühürlü resmi yazı aslı)	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>T.C. Ekonomi Bakanlığı ve bağlı birimlerinden;</b> 1-Yazı ve Hak ediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; 3- Tahakkuk Cetvelleri <b>Firmalardan;</b> 1- Yetki Belgeleri 2- Hak ediş Belgesi Aslı 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları	<b>Firma Hesaplarına Yapılan Ödemeler İçin T.C. Ekonomi Bakanlığı'nın ödeme emrinin Şubemize gelmesini müteakip, Firma Hesaplarından İlgili Kurumlara Yapılan Ödemeler İçin 1 Gün</b>

4	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	Tahsilat için; EFT Mesajı  <b>Ödeme için;</b> İhracatçı Birliği Genel Sekreterliğince gönderilen 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi 4- Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
5	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı ve ekleri	<b>1 GÜN</b>
6	T.C. Banknot albümü satışı	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Adres bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>
7	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 3- İmza Sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı	<b>30 DAKİKA</b>
8	Şubelerce Bankamız hisse senetlerinin tebdil, devir ve intikal işlemleri	1-T.C. Nüfus Cüzdanları (İşleme göre ilgililerin nüfus cüzdanları) 2-Banka veya aracı kurumun yazısı 3-İmza sirküleri 4-İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekalletname aslı 5-Hisse senedi aslı 6-Devir ve intikal işlemlerinde kişilerin kendileri veya kanuni temsilcileri 7-Hisse senedinin asıl sahibi ölmüşse veraset ve intikal belgesi, veraset ilamı aslı veya onaylı örneği 8-Şube tarafından yazılmış yazıya istinaden murisin veraset intikal vergisi, borcu olmadığına dair vergi dairesi yazısı	<b>1 SAAT</b>
9	Reeskont kredisi kullandırılması işlemleri (kabul finansmanı)	1- Reeskont ve Avans Taahhütnamesi 2- İdare Merkezi Uygunluk Yazısı ve ekleri 3-Aracı banka mektubu, senet tevdi bordrosu ve senet asılları 4-Sigorta poliçeli poliçeler için temlikname ve taahhütname, kısa vadeli ihracat kredileri için sigorta genel alıcı limit onayı belgesi 5-Akreditifli poliçeler için aracı banka akreditif yazısı ve akreditif belgeleri 6-Bono ve poliçelerin süre ve şekil şartları açısından incelenmesi 7-Firma ve firmayı temsile yetkili olanların risk kaydı bakımından incelenmesi 8-Karar ve onay aşaması 9-Saat 15:30'dan sonra belirlenen kur sonucu kayıtların oluşturulması ve EFT sistemi üzerinden ödemelerin gerçekleştirilmesi	<b>1 GÜN</b>
10	Hazine ihalelerine gerçek ve tüzel kişilerin şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C.Nüfus cüzdanı (T.C. Kimlik no) veya vergi kimlik numarası 2-Gerçek tüzel ve kamu tüzel kişilerinin yetki yazıları 3- İhale formu 4-İhaleye ilişkin teminat alımı	<b>30 DAKİKA</b>

11	Hazine ihalelerinden satın alınan ve vadesi gelen Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki ve makbuz olarak ödenmesi işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. Kimlik no) veya vergi kimlik numarası 2-Fiziki DİBS veya TCMB şubelerince verilen soğuk mühürlü makbuz aslı 3-Banka, aracı kurum gerçek tüzel veya kamu tüzel kişilerinin yazısı 4-İmza Sirküleri 5- Gerçek kişilerin kendileri veya kanuni temsilcileri	<b>30 DAKİKA</b>
12	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve Gerçek ve Tüzel kişilere ait kıymetlerin EMKT sistemine alınması işlemi	1- EMKT üyesi Banka veya Aracı Kurumun yazısı 2- Şubelerimizce verilen makbuz ya da fiziki DİBS 3- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. Kimlik no.) veya vergi kimlik numarası 4- İmza Sirküleri 5- İstanbul şubemize depoya alınmak üzere yazı	<b>1 SAAT</b>
13	Bankamız işleri ile ilgili ihalelere katılacak firmalardan nakit teminat alımı/ kazanamayanlara nakit teminatların iadesi	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2-Teminat alımında varsa İdare Merkezi davet mektubu	<b>30 DAKİKA</b>
14	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi	<b>1 SAAT</b>
15	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7-Çek	<b>30 DAKİKA</b>
16	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
17	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı ) faks veya e-posta olabilir.	<b>30 DAKİKA</b>
18	Dövizle Askerlik Ödemelerine İlişkin Araştırmalar	Dilekçe, ödemeye ilişkin makbuz, geçerli kimlik belgesi	<b>30 GÜN</b>
19	Gişeden TL veya efektif tahsilatı ile veya Çekle yurt dışına çekli/çeksiz döviz gönderilmesi	Kurumdan alınan yazı ve varsa çek	<b>1 SAAT</b>

20	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması; a) Para değişimi halinde b) Paranın ehlihibre (yanmış/yıpranmış) olması halinde	1-Para Değişim Talep Formu 2-Ehlihibre olması halinde; - T.C Nüfus Cüzdanı - Adres ve telefon bilgileri - Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini bildiren dilekçe	<b>30 DAKİKA</b>
21	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu <b>Paranın sahte olması halinde;</b> - T.C Nüfus Cüzdanı - Adres ve telefon bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>
22	Fonların gider hesaplarından yapılan aktarma işlemleri ile fonlarla ilgili tahsilat işlemleri	1- İlgili fon/hesap kanunu 2- EFT mesajı	<b>10 Dakika</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Ankara Şubesi  
İsim : Şöhret Özkan  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Atatürk Bulvarı Anafartalar Mah.  
No:4 06050 Ulus-ANKARA  
Tel. : 0312 507 72 90  
Faks : 0312 507 72 93  
E-Posta : [sohret.ozkan@tcmb.gov.tr](mailto:sohret.ozkan@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Ankara Şubesi  
İsim : Yusuf Bora Enhoş  
Unvan : Müdür  
Adres : Atatürk Bulvarı Anafartalar Mah.  
No:4 06050 Ulus-ANKARA  
Tel. : 0312 507 73 01  
Faks : 0312 507 72 93  
E-Posta : [bora.enhos@tcmb.gov.tr](mailto:bora.enhos@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**ANTALYA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1- Yazı 2- Hakediş Bilgi Formları 3- İnceleme Fişleri <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>Aynı gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2- T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı aslı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6- Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Mirise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb.kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme ve diğer işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri Tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi	<b>1 SAAT</b>

5	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no ) 2- İhale formunun doldurulması	<b>30 DAKİKA</b>
6	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
8	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
9	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı	<b>30 DAKİKA</b>
10	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve faksler	<b>1 GÜN</b>
11	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
12	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
13	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
14	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

15	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kanunu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
16	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
17	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat Kesin teminat mektubu ise; 2 iş günü

18	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği, Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği, Madde 20)</b>
----	--	---	---

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede Tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Antalya Şubesi  
İsim : Oğuzhan Saçkan  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Sinan Mah. Ali Çetinkaya Cad.  
No:14 07100 Muratpaşa ANTALYA  
Tel. : 0242 244 24 31  
Faks : 0242 248 91 52  
E-Posta : [oguzhan.sackan@tcmb.gov.tr](mailto:oguzhan.sackan@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Antalya Şubesi  
İsim : Kemal Ketenci  
Unvan : Müdür  
Adres : Sinan Mah. Ali Çetinkaya Cad.  
No:14 07100 Muratpaşa ANTALYA  
Tel. : 0242 244 22 76  
Faks : 0242 248 91 52  
E-Posta : [kemal.ketenci@tcmb.gov.tr](mailto:kemal.ketenci@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**BURSA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C.Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale formunun doldurulması	30 DAKİKA
2	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	Dilekçe, mahkeme yazısı, icra ilamı	5 GÜN
3	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (nüfus cüzdanı, pasaport, sürücü belgesi) veya belge 2- Ayrıca yabancı ülke vatandaşlığı olması durumunda, yabancı kimlik veya yabancı pasaport 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6-Vasi tayin edilmiş veya kayyum atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. Kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme vb. işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
4	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri 9-Geçerli Kimlik Belgesi	30 DAKİKA

5	Reeskont kredilerine ilişkin istihbarat işlemleri	Talep Yazısı	20 GÜN
6	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	2 GÜN
7	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C.Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	1 SAAT
8	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı,telefon, e-posta ve faks lar	1 GÜN
9	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	30 GÜN
10	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> 3 ay <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> 1 gün
11	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	1 GÜN
12	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	1 SAAT

13	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
14	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no.) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
15	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
16	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
17	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
18	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
19	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
20	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
21	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumunca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

22	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>1 saat</b> <b>Geçici teminat: -Teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>1 saat</b> <b>Kesin teminat: -Teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>
23	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> <b>10 gün</b> <b>(KİK Muayene Kabul Yön.)</b> <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> <b>10 gün</b> <b>(TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20-21)</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Bursa Şubesi  
İsim : Süheyla ÖZARICI  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Santral Garaj Mah. Kıbrıs Şehitleri  
No:94 16200 Osmangazi BURSA  
Tel. : 0224 221 04 62  
Faks : 0224 223 36 71  
E-Posta : [suheyla.ozarici@tcmb.gov.tr](mailto:suheyla.ozarici@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Bursa Şubesi  
İsim : Tefik Hayati BOYALI  
Unvan : Müdür  
Adres : Santral Garaj Mah. Kıbrıs Şehitleri Caddesi  
No:94 16200 Osmangazi BURSA  
Tel. : 0224 224 49 60  
Faks : 0224 223 36 71  
E-posta : [hayati.boyalı@tcmb.gov.tr](mailto:hayati.boyalı@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**DENİZLİ ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1- Yazı 2- Hakediş Bilgi Formları 3- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi(Nüfus cüzdanı,sürücü belgesi veya pasaport) 2- T.C. Pasaportu ,belge,yabancı pasaport vb. Belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5-Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6- Vasi tayin edilmiş veya kayyum atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru Dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu,belge,T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. Kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyor ise diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak,ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme ve vb. İşlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>

3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı, 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri , 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler, 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	30 GÜN
4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğü'nden alınan sağ belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	1 SAAT
5	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	30 DAKİKA
6	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	30 DAKİKA
7	Hazine İhalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1-T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. Kimlik no ihtiva eden) 2- İhale formunun doldurulması	30 DAKİKA
8	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelenyazı,telefon,e-posta ve fakslar	1 GÜN
9	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	5 GÜN

10	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
11	Banknot Deposu Tediye, Teslimat, Komisyon ve Diğer İşlemler	Çek, İmza Sirküleri, Yetki Belgesi, Teslimat için Tutanak	<b>1 GÜN</b>
12	Bankalar ve Yetkili Müesseseler Adına Vadesiz TL Mevduat Hesabı Açılması ve Kapatılması	1- Bankalar için Vadesiz Mevduat Taahhünamesi 2- Ticaret Odası Kaydı 3- İmza Sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı, 5- İlgililerin elindeki mevcut çek karnesi 6- Tacir Taahhünamesi	<b>1 GÜN</b>
13	Yurt Dışı Transferleri ile İlgili Muhabir Banka Komisyonlarının Tahsili	1- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
14	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Başvuru Formu 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu Askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş bilgi belgesi 3- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
15	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (madeni para ve banknot - yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
16	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
17	Banknot ve Kıymetli Kağıtların Sahteciliğine İlişkin Rapor Hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve Sahte Banknot/Efektifler 2- Şahıstan ele geçirilmesi halinde kimlik fotokopisi ve adres bilgileri	<b>21 GÜN</b>
18	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
19	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

20	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	1 AY
21	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 GÜN
22	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat  - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü  <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> 2 iş günü

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Denizli Şubesi

İsim : Rifat Karaören

Unvan : Müdür Yardımcısı

Adres : Sırapapılar Mah. Gazi Mustafa Kemal

Bulvarı No: 90 20010 DENİZLİ

Tel. : 0258 265 05 13

Faks : 0258 265 14 10

E-Posta : Rifat.Karaoren@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Denizli Şubesi

İsim : Nilüfer Aydemir

Unvan : Müdür

Adres : Sırapapılar Mah. Gazi Mustafa Kemal

Bulvarı No: 90 20010 DENİZLİ

Tel. : 0258 261 30 18

Faks : 0258 263 55 67

E-Posta : nilufer.aydemir@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**DIYARBAKIR ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1-Dilekçe 2-Dövizle askerlik yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3-T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi,	<b>30 DAKİKA</b>
2	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- İhale formu	<b>30 DAKİKA</b>
3	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) ödenmesi	1-T.C. Nüfus Cüzdanı 2-Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3-Geri alınma işleminde DİBS 4-Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
4	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
5	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
6	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
7	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	<b>1 SAAT</b>

8	Para Kredi ve Koordinasyon Kurulu kararları ile ilgili Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonu (DFİF) işlemleri	1- Firma müracaatında bir seferliğine alınmak üzere a) Şirket bilgilerini gösteren ticaret sicil gazetesi b) Şirket yetkililerine ait imza sirküleri c) Şirket adına işlem yapacak kişilere ait vekaletname ve nüfus cüzdanı fotokopisi 2- İhracatçı birliklerince şubemize yazılan üst yazı ve ekinde yer alan hakediş bilgi formları 3- Ödeme müracaatında alınmak üzere a) Başvuru formu b) Daha önceden teslim edilen hakediş belgesi c) Ödeme yapılacak kurumlardan alınan borç döküm formları	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
9	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
10	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi pasaport veya belge) ile yabancı pasaport, belge vb. 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 5- Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb.kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı 7- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemi için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>

11	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	1 AY
12	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı  <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	30 DAKİKA
13	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	1 GÜN
14	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	1 SAAT
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 GÜN
16	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	1 AY
17	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 GÜN

18	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat Kesin teminat mektubu ise; 2 iş günü
19	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (madeni para ve banknot – yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
20	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
21	Banknot ve kıymetli kağıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Diyarbakır Şubesi  
İsim : Mansur Köse  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : İskenderpaşa Mahallesi  
İnönü Cad. No:33 Sur  
DİYARBAKIR  
Tel. : 0412 228 65 81  
Faks : 0412 228 69 71  
E-Posta : mansur.kose@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Diyarbakır Şubesi  
İsim : Ertuğrul Gündoğdu  
Unvan : Müdür  
Adres : İskenderpaşa Mahallesi  
İnönü Cad. No:33 Sur DİYARBAKIR  
Tel. : 0412 228 34 73  
Faks : 0412 228 69 71  
E-Posta : ertugrul.gundogdu@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI  
EDİRNE ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Belgesi Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>Belirsiz</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 5-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını Gösterir yazı aslı	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Ödeme yasağı işlemleri için arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>Tüm belgelerin eksiksiz olması halinde</b> <b>30 GÜN</b>

4	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- İhale formu	<b>30 DAKİKA</b>
5	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
6	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
7	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
8	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
9	Banknotların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler	<b>Eksik belge bulunmaması halinde 2 GÜN</b> <b>Banknot Matbaası Genel Müdürlüğüne gönderilmesi halinde 21 GÜN</b>
10	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Teslimat tutanağı 3- Teslimat müzekkeresi 4- Çek 5- Mektup 6- Ödeme emri 7- Gönderme emri 8- Talep yazısı 9- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
11	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, bankalardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>5 Gün</b>

12	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Kurum Yazısı	<b>5 GÜN</b>
13	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	1- Dilekçe 2- Kurum yazısı	<b>5 GÜN</b>
14	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
16	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
17	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
18	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat: Nakit ise; 3 saat - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü  Kesin teminat: Nakit ise; 6 saat Kesin teminat mektubu ise; 2 iş günü</b>

19	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
20	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Edirne Şubesi  
İsim : Rıdvan Özkal  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Çavuşbey Mah. Hükümet Cad.  
No:17 22020 EDİRNE  
Tel. : 0284 213 92 04  
Faks : 0284 212 22 09  
E-Posta : ridvan.ozkal@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Edirne Şubesi  
İsim : İsmail Fehmi Ergüder  
Unvan : Müdür  
Adres : Çavuşbey Mah. Hükümet Cad.  
No:17 22020 EDİRNE  
Tel. : 0284 213 97 04  
Faks : 0284 212 22 09  
E-Posta : fehmi.erguder@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI  
ERZURUM ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>Belirsiz</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi (T.C. Kimliği, Yeni Mavi Kart/Belge, Yabancı Ülke Kimliği) (Yeni Mavi Kart/Belge ya da T.C. Nüfus Cüzdanı ile müracaat eden hesap sahiplerinin yabancı ülke kimliğini de ibraz etmeleri gerekmektedir.) 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transferin yapılacağı banka adı, şubesi, hesap numarası/IBAN, bankaya ait BIC kodu, banka hesap kartı/hesap ekstresi/hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 5-Vasi tayin edilmiş veya kayyum atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı/mirasçılık belgesi aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 7- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme işlemleri için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b> <b>Kayıp işlemi</b> <b>5 gün</b>

3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6-Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
5	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı  <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
6	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C.Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	<b>30 DAKİKA</b>
7	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
8	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
9	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para, banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
10	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>

11	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
12	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri 9- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
13	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Mahkemelerden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler	<b>1 GÜN</b>
14	Türk Lirası hesapları ile ilgili haciz ve iflas işlemleri	İcra İflas daireleri ve diğer kurumlardan alınan tebliğler	<b>5 GÜN</b>
15	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Kurum Yazısı (Mahkeme, İcra Daireleri vb.) 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
16	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların İdare Merkezine gönderilmesi işlemleri	Dilekçe	<b>1 GÜN</b>
17	Reeskont Faiz Oranlarının Bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
18	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
19	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

20	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
21	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; <b>3 saat</b> - <b>Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; <b>6 saat</b> <b>Kesin teminatmektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>
22	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> <b>10 gün</b> <b>(KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8)</b> <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> <b>10 gün</b> <b>(TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
23	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu (KİK) tarafından yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
24	Banknot Albümü Kataloğu Satış İşlemleri	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi 2- Adres Bilgisi	<b>30 DAKİKA</b>

25	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenen belgenin aslı, fotokopisi, faksı veya mail çıktısı 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>
26	Döviz ve Efektif Piyasası İşlemleri	1-Dilekçe 2-Teslimat Tutanağı 3- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
27	Nezdimizde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
28	İstimlak bedelleriyle ilgili işlemler	Mahkemelerden gelen araştırma yazıları	<b>5 GÜN</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Erzurum Şubesi  
İsim : Sertaç Selim Özen  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Kazım Karabekir Paşa Mah.  
Orhan Şerifsoy Cad. No: 42 25100  
Yakutiye ERZURUM  
Tel. : 0442 213 51 50  
Faks : 0442 213 54 83  
E-Posta : sertac.ozen@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Erzurum Şubesi  
İsim : Cemal Şahiner  
Unvan : Müdür  
Adres : Kazım Karabekir Paşa Mah.  
Orhan Şerifsoy Cad. No: 42 25100  
Yakutiye ERZURUM  
Tel. : 0442 213 51 42  
Faks : 0442 213 54 83  
E-Posta : cemal.sahiner@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI  
ESKİŞEHİR ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>Provizyon alındıktan sonra firma hesaplarına geçiş için</b> <b>1 gün</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2-T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme vb. işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı, 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>

4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	<b>1 SAAT</b>
5	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale formunun doldurulması	<b>30 DAKİKA</b>
6	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı	<b>1 SAAT</b>
7	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
8	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
9	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
10	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>10 GÜN</b>
11	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı	<b>30 DAKİKA</b>
12	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
13	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
14	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
15	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>

16	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
17	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
18	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu (KİK) tarafından yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
19	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b> <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b> <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>
20	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> <b>10 gün</b> <b>(KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8)</b> <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> <b>10 gün</b> <b>(TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>



21	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>
22	İş Deneyim Belgesi Taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve İmza sirküleri, 3- Dilekçe	<b>Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü, Yapım işlerinde 30 gün</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Eskişehir Şubesi  
İsim : Erol SEHEROĞLU  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Arifiye Mah. Müftülük Sok. No.2  
26010 Odunpazarı ESKİŞEHİR  
Tel. : 0222 221 98 52  
Faks : 0222 230 17 47  
E-Posta : ero.seheroglu@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Eskişehir Şubesi  
İsim : Ali İŞİK  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Arifiye Mah. Müftülük Sok. No.2  
26010 Odunpazarı ESKİŞEHİR  
Tel. : 0222 221 98 51  
Faks : 0222 230 17 47  
E-Posta : ali.isik@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**GAZİANTEP ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2-T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme vb. işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
2	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
3	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>

4	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı  <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
5	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	<b>30 DAKİKA</b>
6	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
7	Para bozma, bütünlme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
8	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
9	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı	<b>30 DAKİKA</b>
10	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı,telefon,e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
11	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>

12	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
13	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	<b>1 SAAT</b>
14	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
15	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
16	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
17	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
18	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
19	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b> <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b> <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

20	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
21	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Gaziantep Şubesi  
İsim : Ferda Yartan  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Bey Mahallesi Hürriyet Cad. No:6  
27010 Şahinbey GAZİANTEP  
Tel. : 0342 231 24 10  
Faks : 0342 230 05 19  
E-Posta :ferda.yartan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Gaziantep Şubesi  
İsim : Halil Dilsiz  
Unvan : Müdür  
Adres : Bey Mahallesi Hürriyet Cad. No:6  
27010 Şahinbey GAZİANTEP  
Tel. : 0342 231 23 67  
Faks : 0342 230 05 19  
E-Posta : halil.dilsiz@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İSKENDERUN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödeme veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Fona yapılan Tahsilatlar için;</b> Ticari Banka beyan yazısı EFT mesajı  <b>DFİF ödemeleri için İhracatçı Birliklerinden;</b> Yazı ve Hakediş Bilgi Formları, İnceleme Fişleri;  <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>T.C. Ekonomi Bakanlığı İhracat Genel Müdürlüğü'nden gelen mutabakat listelerini takiben Ankara Şubemizden istenen provizyon sonrası Hazinesinin ödeme emrine istinaden Ankara Şubesinden Şubemize Devredilen Ödeme: En Geç İki (2) Gün</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b> <b>Fona yapılan tahsilatlar:</b> <b>30 dakika</b>
2	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	<b>1 GÜN</b>

3	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- T.C.Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport, yeni mavi kart veya belge, yabancı pasaport vb.)</p> <p>2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı</p> <p>3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi</p> <p>4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti</p> <p>5-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti</p> <p>6- Veraset işlemlerinde</p> <p>a) Başvuru dilekçesi</p> <p>b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c) Murise ait T.C. Pasaportu, yeni mavi kart veya belge, T.C. Nüfus cüzdanı,yabancı pasaport vb.kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları</p> <p>d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname</p> <p>e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı</p> <p>7- Ödeme, yenileme işlemleri için adres teyit belgesi (Tüm hesapların kapatılması durumu hariç)</p>	<p><b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b></p> <p><b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b></p>
4	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	<p>1- VRHİB firma nüshası</p> <p>2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı</p> <p>3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri</p> <p>4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler</p> <p>5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı</p> <p>6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları</p>	<b>30 GÜN</b>
5	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
6	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	<p>1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no)</p> <p>2- İhale Formu</p>	<b>30 DAKİKA</b>
7	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak geri alınması	<p>1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no)</p> <p>2- DİBS</p> <p>3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı</p> <p>4- İmza Sirküleri</p>	<b>1 SAAT</b>

8	Bankalar ve Yetkili Müesseseler Adına Vadesiz TL Mevduat Hesabı Açılması ve Kapatılması	1- Bankalar için Vadesiz Mevduat Taahhütnamesi 2- Ticaret Odası Kaydı 3- İmza Sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- İlgililerin elindeki mevcut çek karnesi 6- Tacir Taahhütnamesi	1 GÜN
9	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 SAAT
10	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	1 SAAT
11	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	30 DAKİKA
12	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Özel denetim yetkilileri, bankalar, mahkemeler, avukatlar, icra iflas ve vergi daireleri, çeşitli bakanlıklar ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	1 GÜN
13	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarası	30 DAKİKA
14	Yatırım teşvik belgesi müracaatında Hazine hesabına alınan bedellerin ve zayırları halinde yeniden çıkarılması için alınan bedellerin tahsili	1- Dilekçe 2- Vergi Levhası Fotokopisi 3- Geçerli Kimlik Belgesi	30 DAKİKA
15	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıstan ele geçirilmesi halinde kimlik fotokopisi ve adres bilgileri	10 GÜN



16	Banknot İnceleme (Ehlihibre) işlemleri	1- Nüfus Cüzdan Fotokopisi 2- Olay Beyan Raporu 3- Adres, telefon bilgileri	<b>21 GÜN</b>
17	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
18	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
19	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
20	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
21	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
22	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>

23	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat  - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü  <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> 2 iş günü
24	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği, Madde 20)

25	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
26	T.C. Banknot albümü ve efektif spesimen katalog satışı	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Adres bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İskenderun Şubesi  
İsim : Emrah Birdal  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Çay Mah. Ulucami Cad. No:1  
31300 İSKENDERUN HATAY  
Tel. : 0326 614 24 06  
Faks : 0326 613 74 55  
E-Posta : [emrah.birdal@tcmb.gov.tr](mailto:emrah.birdal@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İskenderun Şubesi  
İsim : Süleyman Miçooğulları  
Unvan : Müdür  
Adres : Çay Mah. Ulucami Cad. No:1  
31300 İSKENDERUN HATAY  
Tel. : 0326 614 24 04  
Faks : 0326 614 24 07  
E-Posta : [suleyman.micoogullari@tcmb.gov.tr](mailto:suleyman.micoogullari@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI  
İSTANBUL ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Belgesi Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> 3 ay <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> Aynı Gün
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi (01.01.2014 tarihi itibarı ile yeni hesap açılmasına son verilmiştir) (01.01.2015 tarihinden itibaren vadesi dolan hesaplara yenileme işlemi yapılmayacaktır.)	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi [T.C. Pasaportu, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, Yeni Mavi Kart veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işlemi düzenlenmiş ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek bankanın adı, Şubesi, hesap sahibinin/üçüncü şahsın hesap numarası ile hesaba ait IBAN, bankaya ait BIC (Swift kodu) içeren Bankanın antetli yazısı veya hesap kartı/hesap ekstresi, hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 5-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde; 19 Haziran 2015 tarihinden itibaren yapılacak başvuruların tüm mirasçılarının/vekillerinin birlikte müracaat etmesi veya tüm başvuruların tamamlanması ya da "elbirliği mülkiyetin paylı mülkiyete" çevrildiğine ilişkin mahkeme kararı gerekmektedir. a)Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Mirasçilerin ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdan asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 7- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> 1 gün <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>

3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	30 GÜN
4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi	1 SAAT
5	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı  <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	30 DAKİKA
6	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	30 DAKİKA
7	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Geri alınma işleminde DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 SAAT
8	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 SAAT
9	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	1 SAAT
10	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot- yabancı para hariç)	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA

11	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	1-Para Değişim Talep Formu 2-Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
12	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektif/ler	<b>21 GÜN</b>
13	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri 9- Banka teslimantında H07 mesajı	<b>30 DAKİKA</b>
14	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı,telefon,e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>

15	İhracat ve Döviz Kazandırıcı Hizmetler ve Çin Yuanı Reeskont Kredisi İşlemleri	<p>Sevk/hizmet öncesi,sevk/hizmet sonrası ve Çin Yuanı reeskont kredileri için (GENEL)</p> <p>1-İdare Merkezine Başvuru Yazısı 2-Aracı banka taahhütnamesi 3-Dilekçe 4-Tevdi bordrosu</p> <p><b>Sevk/Hizmet öncesi kredilerde:</b> 1-İhracat alacağından ya da döviz kazandırıcı hizmetlerden doğan alacaklara ilişkin olarak keşide edilen avallli bono aslı, aval olmaması halinde devredilebilir kesin teminat mektubu-veya son ciranta aracı banka olmak kaydıyla asgari iki imzayı taşıyan bono aslı 2-Muvafakatname (krediyi kullanan firmanın ihracatçı firma olmaması halinde gereklidir.)</p> <p><b>Sevk/Hizmet sonrası kredilerde:</b> a) Sevk sonrası akreditifli, mal mukabili ve vesaik mukabili işlemlerde veya hizmet sonrası döviz kazandırıcı faaliyetlere ilişkin işlemlerde; son ciranta aracı banka olmak kaydıyla asgari iki imzayı taşıyan bono aslı veya poliçe aslı, poliçe beyanı ve akreditif olması halinde muhatap bankanın akreditifin vade ve tutarını belirten swift mesajı b) Kabul kredili işlemlerde; muhatabı ithalatçı, hizmet alıcısı veya yurt dışındaki banka olan poliçe (yurt içindeki bankanın avalini taşımalıdır) veya borçlusu ithalatçı olan bono (yurt dışındaki bankanın avalini taşımalıdır) c) Sigortalı işlemlerde; poliçe ve sigorta poliçesi alıcı limit onayı, genel temlikname-taahhütname (Sigortalı işlemler sadece Eximbank tarafından gerçekleştirilebilmektedir.) d) İhracat veya döviz kazandırıcı hizmet alacaklarına istinaden düzenlenip faktoring firmalarına temlik edilen ve faktoring firmalarınca bankalara ciro edilen bonolar</p> <p><b>Çin Yuanı Reeskont Kredilerinde:</b> Akreditifli, vesaik mukabili veya mal mukabili ödeme şekillerine göre gerçekleştirilecek ticari faaliyetlere ya da yatırım faaliyetlerine dayalı olarak kredi kullanan firma tarafından keşide edilen ve Türkiye Cumhuriyeti ile Çin Halk Cumhuriyeti arasındaki swap anlaşması gereğince 21.09.2018 vadesini geçmeyecek şekilde düzenlenmiş avallli bono aslı, aval olmaması halinde devredilebilir kesin teminat mektubu aslı, son ciranta aracı banka olmak kaydıyla asgari iki imzayı taşıyan bono aslı veya alacaklısı aracı banka olan poliçe aslı</p>	2 GÜN
16	Kişi ve adli makamlara, talepleri halinde, avans, reeskont, temerrüt ve kanuni faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe veya mahkeme yazısı	2 GÜN
17	Adli makamların çek hesabı açma ve çek düzenleme yasağı kararlarıyla ilgili bilgi talepleri	Adli makamların talep yazıları (Bu yazılar cevaplandırılmak üzere İdare Merkezi'ne gönderilmektedir.)	2 GÜN
18	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Kimlik Belgesi	1 SAAT

19	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
20	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 2- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 3- Geçici teminat 4- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 5- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 6- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (EKAP üzerinden düzenlenmiş).	<b>1 AY</b>
21	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekli unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
22	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b> <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b> <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>



23	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 7 iş günü (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20,f.3)</b>
24	İş Deneyim Belgesi Taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve İmza sirküleri, 3- Dilekçe	<b>Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü, Yapım işlerinde 30 gün</b>
25	Banknot Albümü Satış İşlemleri	1- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
26	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi, 2- Adli makam yazısı	<b>20 DAKİKA</b>
27	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından doldurularak imzalanan dilekçe aslı 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya ilgili konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi aslı veya sureti 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>20 DAKİKA</b>
28	Serbest Bölgeler Tesis ve Geliştirme ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Başvuruda bulunacak firma tarafından hazırlanan kaşeli imzalı dilekçe 2- Ödemeyi yapacak kişiye ait T.C. kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>20 DAKİKA</b>
29	Mahkeme ve şahısların kur bilgisi talepleri	1-Adli makam yazısı veya imzalı dilekçe 2-T.C.kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 GÜN</b>

30	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi veya çek düzenleme işlemleri	1- Adli makam yazısı 2- T.C. kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>40 DAKİKA</b>
----	--	---	------------------

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İstanbul Şubesi

İsim : Mustafa Arıcı

Unvan : Müdür Yardımcısı

Adres : Arapcami Mah. Bankalar Cad.

No:13 34421 Karaköy

Beyoğlu İSTANBUL

Tel. : 0212 249 03 60

Faks : 0212 293 74 71

E-Posta : mustafa.arici@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İstanbul Şubesi

İsim : Haluk Ersoy

Unvan : Müdür

Adres : Arapcami Mah. Bankalar Cad.

No:13 34421 Karaköy

Beyoğlu İSTANBUL

Tel. : 0212 251 30 90

Faks : 0212 252 02 80

E-Posta : haluk.ersoy@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İZMİR ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1.Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2.İnceleme Fişleri <b>Firmalardan;</b> 1.Talep Mektubu 2.Yetki Belgeleri 3.İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4.Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	İhraç edildikten sonra yurda Geri Getirilen Mallarla ilgili yapılan İşlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	<b>1 GÜN</b>
3	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Hesap cüzdanı aslı 2- Geçerli Kimlik Belgesi 3- Başvuru Formu veya Dilekçe 4- İmza 5- İşlem için gerek duyulacak diğer belgeler, (Veraset işlemleri için Veraset ilamı aslı veya tasdikli sureti,Merhuma ait tanımlı kimlik aslı veya fotokopisi,Vekillerin başvurması halinde vekaletname aslı veya onaylı sureti,vasi tayin edilmişse vasi tayin kararı ve ödeme yetki belgesi,Veraset ve İntikal Vergisine ilişkin vergi dairesinden alınacak mühürlü resmi yazı aslı) 6-Adres teyidini teminen talep edilen resmi belgenin ibrazı 7-Kayıp İşlemlerinin Sonuçlandırılması	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgelerin tamamlanmasına bağlı</b>
4	1211 sayılı T.C.Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>

5	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemeler veya fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı  <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
6	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	<b>30 DAKİKA</b>
7	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden (makbuz) teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
8	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz) 6-Veraset ilamı, veraset vergi belgesi (intikal halinde), satış beyannamesi 7-V.K.No.nun belirtildiği resmi veya onaylı belge (tüzel kişi)	<b>1 SAAT</b>
9	Para bozma, bütünlme ve değişim işlemleri (Yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
10	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti yapılması işlemleri	1-Para Değişim Talep Formu 2-Kimlik belgesi 3-Olay raporu veya tutanak 4-Dilekçe	<b>30 DAKİKA</b>
11	Tetkik ve İncele Komisyonundan gelen paranın ödenmesi	Kimlik Belgesi	<b>30 DAKİKA</b>

12	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>10 GÜN</b>
13	Sahte banknot izleme sisteminin işletimi (SBİS) işlemlerinin yürütülmesi	1- Sahte banknotlar veya efektifler 2- Sahte Banknot İzleme Sistemi bilgi formu	<b>30 DAKİKA</b>
14	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup-Form 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri 9- Kimlik fotokopisi	<b>30 DAKİKA</b>
15	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Mahkemelerden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler	<b>1 GÜN</b>
16	Reeskont faiz oranları, mevduat ve kredi faiz oranları, kanuni faiz oranları, avans faiz oranları, ticari faiz oranları, yabancı paraya uygulanan faiz oranları, kredi kartlarına uygulanan, yasal faiz oranları ile ilgili Gerçek ve Tüzel Kişilerden gelen bilgi taleplerinin İdare merkezimize gönderilmesi	Dilekçe	<b>1 SAAT</b>
17	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>

18	İhale tekliflerinin alınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
19	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
20	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	Tahsilatta Firma kimlik bilgilerini gösterir belge İade taleplerinde; 1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>30 dakika</b>  <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>  <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>30 dakika</b>  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>
21	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuru Formu 2- Askerlik Şubesi Ya da Konsolosluk tarafından düzenlenmiş "Dövizle askerlik yapabileceğini" gösterir mühürlü belge 3- Geçerli Kimlik belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
22	TC Banknot albümü satışı	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Adres bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>

23	Reeskont kredisi kullanılması işlemleri (kabul finansmanı)	1- Reeskont ve Avans Taahhütnamesi, 2- İdare Merkezimiz uygunluk yazısı, 3- Aracı Banka mektubu, senet tevdi bordrosu ve senet asılları, 4- Sigorta poliçeli poliçeler için temlikname ve taahhütname, kısa vadeli ihracat kredileri için sigorta genel alıcı limit onay belgesi, 5- Akreditifli poliçeler için aracı banka akreditif yazısı ve akreditif belgeleri, 6- Bono ve poliçelerin süre ve şekil şartları açısından incelenmesi, 7- Firmanın ve poliçe üzerinde imzası olan yetkililerin risk kaydı bakımından incelenmesi, 8- Poliçelerin Şube Karar Defterine kaydedilmesi ve onay aşaması, 9- Saat 15.30 dan sonra Bankamızca kur kayıtlarının belirlenmesi sonucu muhasebe kayıtlarının oluşturulması ve EFT Sistemi üzerinden ödemelerin gerçekleştirilmesi	1 GÜN
24	Gerçek kişi ve kuruluşların kur taleplerine ilişkin başvurularının cevaplandırılması	Kur talebine ilişkin dilekçe	30 DAKİKA

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıda tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İzmir Şubesi  
İsim : Ahmet Bilir  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Konak Mah. Cumhuriyet Bulvarı  
No:3  
35250 Konak İZMİR  
Tel. : 0232 425 12 13  
Faks : 0232 483 93 91  
E-Posta : [ahmet.bilir@tcmb.gov.tr](mailto:ahmet.bilir@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri :TCMB İzmir Şubesi  
İsim : Mehmet Reşit Ketene  
Unvan : Müdür  
Adres : Konak Mah. Cumhuriyet Bulvarı No:3  
35250 Konak İZMİR  
Tel. : 0232 425 18 50  
Faks : 0232 483 93 91  
E-Posta : [resit.ketene@tcmb.gov.tr](mailto:resit.ketene@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**İZMİT ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi (01.01.2014 tarihi itibarıyla hesap açma işlemine son verilmiştir.) (01.01.2015 tarihi itibarıyla yenileme işlemi yapılmayacaktır.)	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı,sürücü belgesi veya pasaport) 2- Yurt dışında oturma ve/veya çalışma izni olduğunu ibraz eden/ihtiva eden T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemi için daha önce düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6- Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme ve yenileme işlemleri için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>



4	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Form	<b>30 DAKİKA</b>
5	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
6	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
7	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Çek 3- Mektup 4- Gönderme emri 5- Talep yazısı 6- İmza sirküleri	<b>20 DAKİKA</b>
8	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlar alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
9	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	Dilekçe, mahkeme yazısı, icra ilamı	<b>2 GÜN</b>
10	Kur oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
11	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
12	Banknot ve kıymetli kağıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>10 GÜN</b>
13	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>20 DAKİKA</b>

14	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>15 DAKİKA</b>
15	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
16	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 gün</b>
17	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
18	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 gün</b>
19	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b>  <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>  <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise; 6 saat</b>  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

20	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (Muayene Kabul Yönetmelikleri) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 7 iş günü (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
21	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	<b>40 DAKİKA</b>
22	Dövizle askerlik bedelinin tahsili işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu Askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>40 DAKİKA</b>
23	T.C. Banknot albümü ve efektif spesimen katalog satışı	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Adres bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>
24	Reeskont kredilerine ilişkin istihbarat işlemleri	Talep Yazısı	<b>20 GÜN</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB İzmit Şubesi  
İsim : Seyhan Kuzuimamlar  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Kemalpaşa Mah. Cumhuriyet  
Cad.  
No:36 41200 İzmit KOCAELİ  
Tel. : 0262 322 05 07  
Faks : 0262 321 18 41  
E-Posta : seyhan.kuzuimamlar@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İzmit Şubesi  
İsim : Halil Yeşilbursa  
Unvan : Müdür  
Adres : Kemalpaşa Mah. Cumhuriyet Cad.  
No:36 41200 İzmit KOCAELİ  
Tel. : 0262 322 05 05  
Faks : 0262 325 52 22  
E-Posta : halil.yesilbursa@tcmb.gov.tr

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**KAYSERİ ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> 3 ay <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> 1 gün
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2- T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6- Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. Kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme vb. işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>

4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	1 SAAT
5	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemeler veya fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı <b>Ödeme için;</b> 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	30 DAKİKA
6	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- İhale Formu	30 DAKİKA
7	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 SAAT
8	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	1 SAAT
9	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA
10	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA
11	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	21 GÜN

12	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	30 DAKİKA
13	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	1 GÜN
14	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	5 GÜN
15	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	2 GÜN
16	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	1 SAAT
17	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 GÜN
18	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	1 AY
19	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 GÜN

20	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat - <b>Geçici teminat mektubu ise;</b> 2 iş günü <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> 2 iş günü
21	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi.	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)
22	T.C. Banknot Albümü Satışı	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Adres Bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Kayseri Şubesi  
İsim : Vasviye Kahramanlar  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Şehit Nazımbey Mah. İnönü Bulvarı  
No:70 38150 Melikgazi / KAYSERİ  
Tel. : 0352 222 42 38  
Faks : 0352 222 63 08  
E-Posta : [vasviye.kahramanlar@tcmb.gov.tr](mailto:vasviye.kahramanlar@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Kayseri Şubesi  
İsim : Osman Kandıra  
Unvan : Müdür  
Adres : Şehit Nazımbey Mah.  
İnönü Bulvarı No:70 38150 Melikgazi / KAYSERİ  
Tel. : 0352 222 13 48  
Faks : 0352 231 30 87  
E-Posta : [osman.kandira@tcmb.gov.tr](mailto:osman.kandira@tcmb.gov.tr)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**KONYA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname 5- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı c) Murisi ve mirasçıları gösteren nüfus kayıt örneği d) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler e) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları f) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait vekaletname g) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 GÜN</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
2	1211 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>
3	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	1- Firma müracaatında bir seferliğine alınmak üzere a) Şirket bilgilerini gösteren ticaret sicil gazetesi b) Şirket yetkililerine ait imza sirküleri c) Şirket adına işlem yapacak kişilere ait vekaletname ve nüfus cüzdanı fotokopisi 2- İhracatçı birliklerince şubemize yazılan üst yazı ve ekinde yer alan hakediş bilgi formları 3- Ödeme müracaatında alınmak üzere a) Başvuru formu b) Daha önceden teslim edilen hakediş belgesi c) Ödeme yapılacak kurumlardan alınan borç döküm formları	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler: 3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler: Aynı gün</b>
4	Mevduat ve kredi faiz oranları ile döviz kurlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	Dilekçe, mahkeme yazısı, icra ilamı	<b>5 GÜN</b>
5	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>



6	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Özel denetim yetkilileri, bankalar, mahkemeler, avukatlar, icra iflas ve vergi daireleri, çeşitli bakanlıklar ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
7	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tekiye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
8	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri)	<b>1 SAAT</b>
9	Yurt Dışı Transferleri ile İlgili Muhabir Banka Komisyonlarının Tahsili	1- Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>
10	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Konsolosluklardan veya askerlik şubelerinden alınacak dövizle askerlik bedeli tahsili belgesi 3- Havaleyi yapacak kişinin T.C. Kimlik numarasını ihtiva eden geçerli kimlik belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
11	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- İhale formu	<b>30 DAKİKA</b>
12	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C.Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no.) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
13	Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C.Nüfus cüzdanı 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
14	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	<b>1 GÜN</b>

15	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para, banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
16	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
17	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
18	Ehlibre işlemleri ( Yanmış, yıpranmış, değer tespiti yapılamayan banknotlar)	1- Kimlik fotokopisi 2- Tetkik edilecek banknotlar	<b>10 GÜN</b>
19	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli Kimlik Belgesi	<b>1 SAAT</b>

20	T.C. Banknotları Albümü satışı	1- Şahsi başvuru 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
21	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1-Geçerli Kimlik Belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
22	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kanunu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
23	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
24	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b> <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b> <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b> <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

25	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği, Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği, Madde 20)</b>
----	--	---	---

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Konya Şubesi  
İsim : Ahmet Refik Biçer  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Şemsi Tebrizi Mah. Mevlana Cad.  
No:25 42050 Karatay KONYA  
Tel. : 0332 351 02 68  
Faks : 0332 353 16 49  
E-Posta : Refik.Bicer@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Konya Şubesi  
İsim : Nezihe Filiz Baysal  
Unvan : Müdür  
Adres : Şemsi Tebrizi Mah. Mevlana Cad.  
No:25 42050 Karatay KONYA  
Tel. : 0332 352 41 49  
Faks : 0332 353 16 48  
E-Posta : Filiz.Baysal@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI  
MALATYA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2- Yurt dışında oturma ve/veya çalışma izni olduğunu ibraz eden/ihtiva eden T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı veya hesap kartı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6-Vasi tayin edilmiş veya kayyum atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Adres teyit belgesi gereken işlemlerde adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b>  <b>veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
2	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Havale İhbar Yazısı 2- Lehdarın Kimlik Belgesi 3- Yetki belgesi veya vekalet 4- Noter onaylı imza sirküleri 5- Dilekçe 6- Gelen havalenin Sosyal Güvenlik Kurumu ödemesi olması durumunda ilgili kurum tarafından düzenlenmiş hakediş belgesi	<b>1 SAAT</b>
3	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	<b>30 DAKİKA</b>
4	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>

5	Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Bankamız hisse senedi ile verilen kuponlardan ilgili döneme ait kupon 3- Banka veya aracı kurumun yazısı 4- İmza sirküleri 5- Hisse senedi (aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	1 SAAT
6	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	30 DAKİKA
7	Kurum ve vatandaşlar nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Mahkemelerden, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile vatandaşlardan gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	1 GÜN
8	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	5 GÜN
9	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-İlgili kurumlardan; 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri 3- Tahakkuk Cetvelleri; Firmalardan; 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler: 3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler: 1 gün</b>
10	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	30 GÜN
11	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	2 GÜN

12	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Bizzat kendileri, yakınları ya da vekilleri vasıtası ile konsolosluk veya askerlik şubeleri tarafından düzenlenen ödeme belgesinin aslı ya da sureti 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>30 DAKİKA</b>
13	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
14	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
15	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
16	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise; 3 saat</b>  <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>  <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b>  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

17	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
18	İş Deneyim Belgesi Taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve İmza sirküleri, 3- Dilekçe	<b>Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü, Yapım işlerinde 30 gün</b>
19	T.C. Banknot albümü ve efektif spesimen katalog satışı	1- T.C. Nüfus cüzdanı 2- Adres bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>
20	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Yabancı madeni para ve banknot hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
21	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Malatya Şubesi

İsim : Coşkun Fırat TÜRKOĞLU

Unvan : Müdür Yardımcısı

Adres : İnönü Mah. İnönü Cad. No:186  
44070 Yeşilyurt MALATYA

Tel. : 0422 212 90 09

Faks : 0422 212 90 08

E-Posta : [firat.turkoglu@tcmb.gov.tr](mailto:firat.turkoglu@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Malatya Şubesi

İsim : Mehmet Sarı

Unvan : Müdür

Adres : İnönü Mah. İnönü Cad. No:186  
44070 Yeşilyurt MALATYA

Tel. : 0422 212 90 07

Faks : 0422 212 90 08

E-Posta : [mehmet.sari@tcmb.gov.tr](mailto:mehmet.sari@tcmb.gov.tr)



**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**MERSİN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> 3 ay <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> 1 gün
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 5-Vasi tayin edilmiş veya kayyum atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 7- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç kısmi ödeme işlemi için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> 1 gün <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılardan veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>30 GÜN</b>

4	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	1 SAAT
5	Hazine ihalelerinde gerçek ve tüzel kişilerin şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) veya vergi kimlik numarası 2- Gerçek tüzel ve kamu tüzel kişilerinin yetki yazıları 3- İhale formu 4- İhaleye ilişkin teminat alımı 5- İhaleyi kazananlardan fark bedeli tahsilatı ve soğuk mühürlü makbuz verilmesi (Fiziki kıymet basımı yapılmamaktadır)	30 DAKİKA
6	Hazine ihalelerinden satın alınan ve vadesi gelen Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki ve makbuz olarak ödenmesi işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) veya vergi kimlik numarası 2- Fiziki DİBS veya TCMB şubelerince verilen soğuk mühürlü makbuz aslı 3- Banka, aracı kurum, gerçek tüzel veya kamu tüzel kişilerinin yazısı 4- İmza sirküleri 5- Gerçek kişilerin kendileri veya kanuni temsilcileri	30 DAKİKA
7	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Bankalar İçin EFT mevduat taahhütnamesi 2- İmza sirküleri 3- Hesap açma/kapama talep yazısı 4- Çek talep yazısı 5- İlgilinin elindeki mevcut çek karneleri 6- Tacir taahhütnamesi	1 GÜN
8	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 3- İmza Sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı	30 DAKİKA
9	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (İşleme göre ilgililerin nüfus cüzdanları) 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi aslı 5- Devir ve intikal işlemlerinde kişilerin kendileri veya kanuni temsilcileri 6- Hisse senedinin asıl sahibi ölmüşse veraset ve intikal belgesi, veraset ilamı aslı 7- Şube tarafından yazılmış yazıya istinaden murisin veraset intikal vergisi borcu olmadığına dair vergi dairesi yazısı	1 SAAT
10	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA
11	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA
12	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	2 GÜN

13	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Çek 3- Mektup 4- Gönderme emri 5- Talep yazısı 6- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
14	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Mahkemelerden, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlar alınan yazılı talepler ile vatandaşlardan gelen yazı, telefon, e-posta ve faks lar	<b>1 GÜN</b>
15	Reeskont, faiz ve mevduat faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
16	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>

17	T.C. Banknotları albümü ve efektif spesimen katalog satışı	1- TC Nüfus Cüzdanı 2- Adres Bilgileri	<b>30 DAKİKA</b>
18	Aile mahkemelerinde görülmekte olan davalar nedeniyle yapılan mahkeme masrafı transferleri	1- Mahkemeden gelen yazı 2- Geçerli Kimlik Belgesi Fotokopisi	<b>1 SAAT</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Mersin Şubesi  
İsim : Sevim SağlAMYAŞAR  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : CamiŞerif Mah. İstiklal Cad.  
No:25/A  
33060 Akdeniz MERSİN  
Tel. : 0324 238 55 12  
Faks : 0324 237 44 90  
E-Posta : sevim.saglAMYASAR@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Mersin Şubesi  
İsim : Serpil Erkan  
Unvan : Müdür  
Adres : CamiŞerif Mah. İstiklal Cad. No:25/A  
33060 Akdeniz MERSİN  
Tel. : 0324 238 53 58  
Faks : 0324 237 44 90  
E-Posta : Serpil.Erkan@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**SAMSUN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

<b>SIRA NO</b>	<b>HİZMETİN ADI</b>	<b>BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER</b>	<b>HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)</b>
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	İhracatçı Birliklerinden; 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2-İnceleme Fişleri; Firmalardan; 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	Firma hesaplarına yapılan ödemeler: 3 ay Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler: 2 saat
2	İhraç edildikten sonra yurda Geri Getirilen Mallarla ilgili yapılan İşlemler	İhracatçı Birliklerinden Alınan Yazı	1 gün
3	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Hesap cüzdanı aslı 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Başvuru Formu veya Dilekçe 4- İmza 5- İşlem için gerek duyulacak diğer belgeler, (Veraset işlemleri için Veraset İlamı aslı veya tasdikli sureti, Vukuatlı Nüfus Kayıt Örneği aslı veya tasdikli sureti, Merhuma ait tanımlı kimlik aslı veya fotokopisi, Vekillerin başvurusu halinde vekaletname aslı veya onaylı sureti, Vasi tayin edilmişse vasi tayin kararı ve ödeme yetki belgesi, Veraset ve İntikal Vergisine ilişkin vergi dairesinden alınacak mühürlü resmi yazı aslı) 6- Adres Teyit Belgesi 7- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi.	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 2 gün veraset işlemleri için kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına Bağlı</b>
4	1211 sayılı TCMB Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1- VRHİB firma nüshası 2- Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3- Belge konusu faaliyete ilişkin Döviz Alım Belgesi veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4- Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5- Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6- Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	<b>Belgelerin tamam Olması durumunda 10 gün</b>
5	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi	30 dakika

6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	Tahsilat için; Ticari banka beyan yazısı Ödeme için; 1- Ticari banka talep yazısı 2- Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3- Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5- Fatura ve konşimento fotokopileri	30 dakika
7	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	30 dakika
8	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	1 saat
9	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve şahısların kıymet devri ve itfası	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen makbuz ya da DİBS 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 saat
10	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen	1 saat
11	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi. 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi.	1 saat
12	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat,tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	30 dakika

13	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirmetaleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve fakslar	1 gün
14	Mevduat ve kredi faiz oranları ile döviz kurlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Mahkeme yazısı 3- İcra ilamı	1 gün
15	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	1 gün
16	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	30 dakika
17	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	30 dakika
18	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	3 gün
19	Gişelere gelen sahte banknot ve sahte madeni paralar	1- Nüfus cüzdanı fotokopisi 2- Adres bilgileri 3- Tutanak	30 dakika
20	Gişeye gelen fersude madeni para	1- Nüfus cüzdanı fotokopisi 2- Adres bilgileri	45 dakika
21	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli kimlik belgesi	1 saat

22	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 gün
23	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	1 ay
24	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması.	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 gün
25	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine Getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> - Nakit ise; 3 saat - Geçici teminat mektubu ise; 2 iş günü <b>Kesin teminat:</b> - Nakit ise; 6 saat Kesin teminat mektubu ise; 2 iş günü



26	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine Getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 7 işgünü (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>
27	T.C. Banknotları Albümü satışı	1- Nüfus Cüzdanı 2- Adres Bilgileri	<b>30 dakika</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Samsun Şubesi  
İsim : Mehmet ŞEKER  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Kale Mah. Kazımpaşa Cad. No:26  
55030 İlkadım SAMSUN  
Tel. : 0362 431 78 84  
Faks : 0362 431 70 25  
E-Posta : [Mehmet.Seker@tcmb.gov.tr](mailto:Mehmet.Seker@tcmb.gov.tr)

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Samsun Şubesi  
İsim : Mehmet Ünal Kekevi  
Unvan : Müdür  
Adres : Kale Mah. Kazımpaşa Cad.No:26  
55030 İlkadım SAMSUN  
Tel. : 0362 431 15 55  
Faks : 0362 431 70 25  
E-Posta : [Unal.Kekevi@tcmb.gov.tr](mailto:Unal.Kekevi@tcmb.gov.tr)

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**TRABZON ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1-Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2-İnceleme Fişleri; <b>T.C. Ekonomi Bakanlığı İhracat Genel Müdürlüğü'nden;</b> Tahakkuk cetvelleri; <b>Firmalardan;</b> 1-Talep Mektubu, 2-Yetki Belgeleri, 3-İlgili Kurum Borç Döküm Formları, 4-Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	İhraç edildikten sonra yurda geri getirilen mallarla ilgili yapılan işlemler	İhracatçı Birliklerinden alınan yazı	<b>3 SAAT</b>
3	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat/Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik (Geçerli T.C. Pasaportu veya T.C. Nüfus Cüzdanı), Yeni Mavi Kart, Yabancı Ülke Kimliği 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 3- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 4- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş fotoğraflı vekaletname veya onaylı sureti 5-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 6- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 7-Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme ve yenileme işlemleri için adres teyit belgesi.	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda 1 gün</b> <b>Veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>

4	1211 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu ve İhracatı Teşvik Mevzuatı ile verilmiş görevler çerçevesinde yürütülen vergi, resim, harç ve istisna belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri	1-VRHİB firma nüshası 2-Bankanın taahhüt kapama talebini içeren yazısı 3-Belge konusu faaliyete ilişkin DAB veya faturalar, hakedişler ve firma onaylı listeleri 4-Belge kapsamında uygulanan istisnalara ilişkin dökümler 5-Aracı bankayı gösteren firma yazısı 6-Belge kapsamında yapılan işlemlerle ilişkin ilgili kurum yazıları	30 GÜN
5	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Vekaletli işlemlerde Nüfus müdürlüğü'nden alınan havale sahibinin sağ olduğunu gösterir belge	1 SAAT
6	T.C. Mahkemeleri'nden gelen yazılara istinaden yurt dışına gönderilen tebligat bedelleri	1-T.C. Mahkemeleri'nden gelen yazı 2- Yetkilendirilen kişiye ait kimlik	3 SAAT
7	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı. <b>Ödeme için;</b> 1-Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyanname fotokopisi 4-Giriş Belgesi aslı 5-Fatura ve konşimento fotokopileri	30 DAKİKA
8	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-İhale formu	30 DAKİKA
9	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) bedellerinin ödenmesi	1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-DİBS veya Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3-Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4-İmza Sirküleri	1 SAAT
10	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1-Geçerli Kimlik Belgesi 2-Şubemizce verilen kupon 3-Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4-İmza Sirküleri 5-Hisse senedi (Aslı yoksa tarafımızca verilen makbuz)	1 SAAT
11	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri; Madeni para ve banknot (yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	30 DAKİKA

12	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
13	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	Hizmetten yararlananların talep yazıları ve Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
14	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1-Teslimat tutanağı 2-Teslimat müzekkeresi 3-Çek 4-Mektup 5-Ödeme emri 6-Gönderme emri 7-Talep yazısı 8-İmza Sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>
15	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı,telefon,e-mail ve fakslar	<b>1 GÜN</b>
16	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1-Dilekçe 2-Mahkeme yazısı 3-İcra ilamı	<b>5 GÜN</b>
17	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
18	Dövizle askerlik bedelinin tahsil işlemleri	1- Başvuruda bulunacak kişi tarafından imzalanan dilekçe 2- Dövizle Askerlik Yükümlüsü veya onun adına başvuran kişiden yükümlünün bağlı olduğu askerlik şubesi veya konsolosluk tarafından düzenlenmiş imzalı ve mühürlü bilgi belgesi 3- T.C. Kimlik numarasını haiz geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>

19	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>
20	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1-Dilekçe 2-Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
21	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1-Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2-Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi veya ticaret sicili gazetesini ile imza sirküleri 3-Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4-Geçici teminat 5-(varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6-(Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7-(İhale bedeline bağlı olarak) iş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>
22	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1-Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik" de tanımlanan dilekçe 2-Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
23	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1-Geçerli kimlik belgesi 2-Yetki belgesi ve imza sirküleri 3-Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu İlişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise</b> <b>3 saat</b>  <b>-Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>  <b>Kesin teminat:</b> <b>-Nakit ise;</b> <b>6 saat</b>  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>

24	Geçici, kesin ve kısmi kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1-Geçerli kimlik belgesi 2-Yetki belgesi ve imza sirküleri 3-Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 7 gün (KİK Muayene Kabul Yönetmeliği, Madde 8) Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 7 gün (TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği, Madde 20)</b>
----	--	--	---

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Trabzon Şubesi  
İsim : Özgür Aydın  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Toklu Mah. Devlet Sahil Yolu Cad.  
No:357 61030 Ortahisar  
TRABZON  
Tel. : 0462 230 25 67  
Faks : 0462 230 27 51  
E-Posta : ozgur.aydin@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Trabzon Şubesi  
İsim : Ramazan Karaman  
Unvan : Müdür  
Adres : Toklu Mah. Devlet Sahil Yolu Cad.  
No:357 61030 Ortahisar TRABZON  
Tel. : 0462 230 25 66  
Faks : 0462 230 27 51  
E-Posta : ramazan.karaman@tcmb.gov.tr

[BAŞA DÖN](#)

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI**  
**VAN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<b>İhracatçı Birliklerinden;</b> 1- Yazı ve Hakediş Bilgi Formları 2- İnceleme Fişleri; <b>Firmalardan;</b> 1- Talep Mektubu 2- Yetki Belgeleri, 3- İlgili Kurum Borç Döküm Formları 4- Hakediş Bilgi Formu Aslı	<b>Firma hesaplarına yapılan ödemeler:</b> <b>3 ay</b> <b>Firma hesaplarından ilgili kurumlara yapılan ödemeler:</b> <b>1 gün</b>
2	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- T.C. Kimlik numarası ihtiva eden geçerli kimlik belgesi (Nüfus cüzdanı, sürücü belgesi veya pasaport) 2-T.C. Pasaportu, belge, yabancı pasaport vb. belgelerden herhangi biri 3- Ödeme işlemleri için hesap açma işleminde düzenlenen ve hesap sahibine verilen Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı (KMDTH) veya Süper Döviz Hesabı (SDH) cüzdanı 4- Transfer taleplerinde transfer edilecek banka ve hesap bilgilerini gösterir banka yazısı ve/veya hesap cüzdanı fotokopisi 5- Vekaletli işlemlerde usulüne uygun düzenlenmiş vekaletname veya onaylı sureti 6-Vasi tayin edilmiş veya kayyım atanmış ise buna ilişkin mahkeme kararı ile aynı mahkemeden alınmış ödeme yetki belgesi aslı veya onaylı sureti 7- Veraset işlemlerinde a) Başvuru dilekçesi b) Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti c) Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler ç) KMDTH ve SDH cüzdanları asılları d) Birden fazla mirasçı adına başvuruda bulunuluyorsa diğer mirasçılara ait usulüne uygun şekilde düzenlenmiş vekaletname e) Vergi dairesinden alınacak, ödenecek veraset ve intikal vergisi matrahını gösterir yazı aslı 8- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme, yenileme vb. işlemler için adres teyit belgesi	<b>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda</b> <b>1 gün</b> <b>veraset işlemleri için kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</b>
3	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	1- Geçerli Kimlik Belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri) aslı	<b>1 SAAT</b>

4	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle veya Fona yapılan tahsilatlarla ilgili işlemler	<b>Tahsilat için;</b> Ticari banka beyan yazısı <b>Ödeme için;</b> 1-Ticari banka talep yazısı 2-Gümrük Çıkış Beyanname fotokopisi 3-Gümrük Beyannamesi fotokopisi 4- Giriş Belgesi aslı 5-Fatura ve konşimento fotokopileri	<b>30 DAKİKA</b>
5	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- İhale Formu	<b>30 DAKİKA</b>
6	Hazine ihalelerinden satın alınan Devlet İç Borçlanma Senetlerinin (DİBS) fiziki olarak gişeden teslimi ve geri alınması	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Teslimatta Şubemizce verilen makbuz 3- Geri alınma işleminde DİBS 4- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 5- İmza Sirküleri	<b>1 SAAT</b>
7	Şubelerce, bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	1- T.C. Nüfus cüzdanı (T.C. kimlik no) 2- Şubemizce verilen kupon 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri 5- Hisse senedi (Aslı yoksa Şubemizce verilen makbuz)	<b>1 SAAT</b>
8	Para bozma, bütünleme ve değişim işlemleri (Madeni para ve banknot-yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
9	Dolaşımda bulunan veya zamanaşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespitinin yapılması işlemleri	Para Değişim Talep Formu	<b>30 DAKİKA</b>
10	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları 2- Sahte banknot/efektifler	<b>21 GÜN</b>
11	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Çek 4- Mektup 5- Ödeme emri 6- Gönderme emri 7- Talep yazısı 8- İmza sirküleri	<b>30 DAKİKA</b>



12	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı talepler ile gelen yazı, telefon, e-posta ve faks lar	<b>1 GÜN</b>
13	Mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	Dilekçe, mahkeme yazısı, icra ilamı	<b>2 GÜN</b>
14	Bankaların ve diğer mali kuruluşların kredi kullandıracakları firmalar hakkındaki kredi ve risk bilgisi talepleri	1- Dilekçe 2- Beyanname/Taahhütname	<b>2 GÜN</b>
15	Reeskont faiz oranlarının bildirilmesi	Dilekçe	<b>2 GÜN</b>
16	Şube ihtiyacı olan mal ve hizmetlerin temini için yapılan ihalelerle ilgili doküman satış işlemleri	Geçerli kimlik belgesi	<b>1 SAAT</b>
17	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri	<b>10 GÜN</b>
18	İhale tekliflerinin alınması ve sonuçlandırılması	1- Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da meslek odası kayıt belgesi 2- Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ya da ticaret sicili gazetesi ile imza sirküleri 3- Teklif mektubu [Kamu İhale Kurumu (KİK) standart formuna uygun olmalı] 4- Geçici teminat 5- (Varsa) Vekaletname ve imza beyannamesi 6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	<b>1 AY</b>

19	İhale sürecinde İdarenin eylem ve işlemlerine karşı yapılan şikayet başvurularının cevaplandırılması	1- Şekil unsurları Kamu İhale Kurumu'nca yayımlanan "İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik"te tanımlanan dilekçe, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri.	<b>10 GÜN</b>
20	Geçici ve kesin teminat iade taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe 4- Sosyal Güvenlik Kurumu ilişiksizlik belgesi (Sözleşmede yer alması halinde, kesin teminat iadesinde)	<b>Geçici teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>3 saat</b>  <b>- Geçici teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>  <b>Kesin teminat:</b> <b>- Nakit ise;</b> <b>6 saat</b>  <b>Kesin teminat mektubu ise;</b> <b>2 iş günü</b>
21	Geçici, kesin ve kısmî kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	<b>Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması:</b> <b>10 gün</b> <b>(KİK Muayene Kabul Yönetmeliği Madde 8)</b> <b>Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri:</b> <b>10 gün</b> <b>(TCMB Alım Satım ve İhale İşleri Yönetmeliği Madde 20)</b>

Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.

İlk Müracaat Yeri : TCMB Van Şubesi  
İsim : İzzettin Uluat  
Unvan : Müdür Yardımcısı  
Adres : Şerefiye Mah. Cumhuriyet Cad.  
No:57 65100 İpekyolu VAN  
Tel. : 0432 214 34 38  
Faks : 0432 214 33 02  
E-Posta : izzettin.uluat@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Van Şubesi  
İsim : Mehmet Zavrak  
Unvan : Müdür  
Adres : Şerefiye Mah. Cumhuriyet Cad.  
No:57 65100 İpekyolu VAN  
Tel. : 0432 214 34 22  
Faks : 0432 214 33 02  
E-Posta : mehmet.zavrak@tcmb.gov.tr