

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

İDARE MERKEZİ BİRİMLERİ

ARAŞTIRMA VE PARA POLİTİKASI GN.MD.

BANKACILIK VE FİNANSAL KURULUŞLAR GN.MD.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

EMİSYON GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

HAZİNE VE KURUMSAL OPERASYONLAR GN.MD.

İLETİŞİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İNSAN KAYNAKLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KURUMSAL LOJİSTİK HİZMETLERİ GN.MD.

ÖDEME SİSTEMLERİ VE FİNANSAL
TEKNOLOJİLER GN.MD.

PİYASALAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

VERİ YÖNETİŞİMİ VE İSTATİSTİK GN.MD.

YAPI VE TEDARİK İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ŞUBELER

ADANA ŞUBESİ

ANKARA ŞUBESİ

ANTALYA ŞUBESİ

BURSA ŞUBESİ

DENİZLİ ŞUBESİ

DİYARBAKIR ŞUBESİ

EDİRNE ŞUBESİ

ERZURUM ŞUBESİ

ESKİŞEHİR ŞUBESİ

GAZİANTEP ŞUBESİ

İSKENDERUN ŞUBESİ

İSTANBUL ŞUBESİ

ŞUBELER

İZMİR ŞUBESİ

İZMİT ŞUBESİ

KAYSERİ ŞUBESİ

KONYA ŞUBESİ

MALATYA ŞUBESİ

MERSİN ŞUBESİ

SAMSUN ŞUBESİ

TRABZON ŞUBESİ

VAN ŞUBESİ

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
ARAŞTIRMA VE PARA POLİTİKASI GN. MD. HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Kütüphane kullanıcı hizmetleri	Kütüphanelerarası işbirliği formu	7 İŞ GÜNÜ
2	E-danışma hizmetleri	TCMB internet sitesinden sağlanan form	5 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 : Dr. Mehtap KESRİYELİ KOÇAKER
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 54 09
Faks : 0216 773 57 33
E-Posta : mehtap.kesriyeli@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Tayyar BÜYÜKBAŞARAN
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 54 00
Faks : 0216 773 57 33
E-Posta : tayyar.buyukbasaran@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
BANKACILIK VE FİNANSAL KURULUŞLAR GN. MD. HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Faiz, ücret ve komisyonlara ilişkin başvuruların sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
2	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
3	Kambiyo mevzuatına ilişkin bilgi taleplerinin sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
4	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 : Hasan EROL
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 58 64
Faks : 0216 773 57 68
E-Posta : hasan.erol@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Yusuf Emre AKGÜNDÜZ
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 57 50
Faks : 0216 773 57 68
E-Posta : yusufemre.akgunduz@tcmb.gov.tr

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ GN. MD. HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Bilişim Hizmet Masası	Belge istenmemektedir, üyelere verilen hizmettir	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 : Mehmet Şükrü ÖZGÜN
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0312 507 60 70
Faks : 0312 507 59 57
E-Posta : mehmet.ozgun@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Mehmet Zahit ATEŞ
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0312 507 59 54
Faks : 0312 507 59 57
E-Posta : mehmet.ates@tcmb.gov.tr

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
EMİSYON GN. MD. HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Mahkemeler, şahıslar ile diğer kurum ve kuruluşlardan alınan yazıların cevaplandırılması	Dilekçe	10 GÜN
2	Broşür ve katalog taleplerinin karşılanması işlemleri	Dilekçe	15 GÜN
3	Tedavülde bulunan eskimiş, yıpranmış, yanmış veya fiziki parça kaybına uğramış banknotların değer tespitinin yapılması işlemleri	Dilekçe (Ekinde gönderilen banknotlar)	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 : Faruk BİLGİ
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Hacı Bayram Mah. İstiklal Cad. No:10
06050 Ulus Altındağ/Ankara
Telefon : 0312 507 62 55
Faks : 0312 507 63 25
E-Posta : faruk.bilgi@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Kemal Çağatay ŞİMŞEK
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Hacı Bayram Mah. İstiklal Cad. No:10
06050 Ulus Altındağ/Ankara
Telefon : 0312 507 63 00
Faks : 0312 507 6257
E-Posta : cağatay.simsek@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
HAZİNE VE KURUMSAL OPERASYONLAR GN. MD. 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- Adres teyit 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
2	Kur Korumalı Mevduat İşlemleri kapsamında şahıslar ile diğer kurum ve kuruluşlardan alınan yazıların cevaplandırılması	Talep yazısı	15 İŞ GÜN
3	İhracat Genelgesi kapsamında zorunlu döviz bozumu ve Döviz Dönüşüm Desteği kapsamında ödenen destek ile ilgili olarak şahıs, kurum ve kuruluşlardan alınan bilgi taleplerinin sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
4	Genel Müdürlük nezdindeki genel bütçeli ve özel bütçeli kurumlara ait TL cinsi hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	Vatandaşlardan, özel denetim yetkililerinden ve diğer kurumlardan alınan yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
5	DFİF işlemleri kapsamında firmalardan alınan yazılı bilgi taleplerinin cevaplandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
6	Zamanaşımı ve kamulaştırma kapsamında şahıslardan alınan yazılı taleplerin cevaplandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
7	Banka, finansman şirketi ve elektronik para kuruluşu işlemleri	1- Altın zorunlu karşılık işlemleri kapsamında bankalardan alınan EVAS bildirimi 2- EFT işlemleri kapsamında bankalar, finansman şirketleri ve elektronik para kuruluşlarından alınan yazılı talimat/EFT bildirimi 3- Hesap açma işlemleri kapsamında bankalar, finansman şirketleri ve elektronik para kuruluşlarından alınan yazılı talimat	15 İŞ GÜNÜ

		4- Yıl sonu devir bakiyesi talepleri kapsamında elektronik para kuruluşlarından alınan yazılı talimat	
8	Bankamız hisse senetlerine ilişkin işlemler	<p>1- Tüzel kişilerde; a- Hisse senetlerinin asılları veya hisse senetlerinin kayıp olması halinde hisse senetlerinin iptaline ilişkin mahkeme kararının aslı, b- Yetkilendirilen kişiye ait geçerli kimlik belgesi, c- Yetki belgesi aslı, ç- Yetkilendirenlere ait imza sirkülerinin aslı veya noter onaylı örneği,</p> <p>2- Gerçek kişilerde; a- Hisse senetlerinin asılları veya hisse senetlerinin kayıp olması halinde hisse senetlerinin iptaline ilişkin mahkeme kararının aslı, b -Geçerli kimlik belgesi, c- İşlemlerin vekil aracılığı ile yapılması halinde noterden onaylı vekaletname aslı, ç- İntikal işlemleri için ayrıca; i- Mirasçılık Belgesinin aslı veya noter onaylı sureti, ii- Veraset ve İntikal Vergisi ile ilişkisi bulunmadığına ilişkin vergi dairesinden alınacak yazının aslı veya elektronik olarak doğrulanabilir örneği</p>	14 İŞ GÜNÜ

* 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 : Cihan OĞUZ
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 73 13
Faks : 0216 773 70 08
E-Posta : cihan.oguz@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Rıdvan GÜNEL
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 70 00
Faks : 0216 773 70 08
E-Posta : ridvan.gunel@tcmb.gov.tr

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
İLETİŞİM GN. MD. HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	E-danışma hizmetleri	TCMB internet sitesinden sağlanan form	5 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 : TCMB İdare Merkezi
Yeri
İsim : Dr. Sefa İDRİSOĞLU
Ünvan : Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 78 69
Faks :
E-Posta : sefa.idrisoglu@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Fırat Bora TAŞ
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 55 01
Faks :
E-Posta : firat.tas@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
İNSAN KAYNAKLARI GN. MD. 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 nci maddesinin birinci 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 : Mehmet SÜZÜK
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 76 22
Faks : 0312 507 63 95
E-Posta : mehmet.suzuk@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Hüseyin ATSAY
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 64 00
Faks : 0312 507 63 95
E-Posta : huseyin.atsay@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
KURUMSAL LOJİSTİK HİZMETLERİ GN. MD. HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Arşiv Araştırması	- Dilekçe veya - E-başvuru	30 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 : Serdar ERKİLİÇ
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 80 90
Faks : 0312 507 56 43
E-Posta : serdar.erkilic@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Zafer ÖZDEK
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 80 88
Faks : 0312 507 56 43
E-Posta : zafer.ozdek@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
ÖDEME SİSTEMLERİ VE FİNANSAL TEKNOLOJİLER GN. MD. HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	TCMB Ödeme Sistemleri Hizmeti	Başvuru yazısı ve ekleri: 1) Kuruluş Ticari Sicil Gazetesi 2) İmza Sirküleri 3) Kuruluş Ana Sözleşmesi 4) Resmi Gazete’de yayınlanan BDDK Faaliyet İzni 5) Katılım ücretinin ve BSMV’nin yatırıldığına ilişkin dekont	Yönetim Komitesi onayına sunulması
2	FAST Hizmeti	Bankalar için başvuru yazısı ve aşağıdaki ekleri: 1) Kuruluş Ticari Sicil Gazetesi 2) Noter Tasdikli İmza Sirküleri 3) Kuruluş Ana Sözleşmesi 4) Faaliyet İzin Belgesi 5) Katılım ücretinin ve BSMV’nin yatırıldığına ilişkin dekont Ödeme ve elektronik para kuruluşları için: 1) Kuruluş Ticari Sicil Gazetesi 2) Noter Tasdikli İmza Sirküleri 3) Kuruluş Ana Sözleşmesi 4) Katılım ücretinin ve BSMV’nin yatırıldığına ilişkin dekont	Yönetim Komitesi onayına sunulması
3	TCMB Ödeme Sistemleri işlemleri ile ilgili veri ve bilgi sağlama	Bilgi talep eden kişi ve kuruluşların resmi yazı ile başvurmaları gerekmektedir.	15 İŞ GÜNÜ
4	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	İLGİLİ MEVZUAT KAPSAMINDA İSTENEN BİLGİ VE BELGELERİN EKSİKSİZ OLARAK TAMAMLANMASINI MÜTEAKİP 6 AY
5	Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemlerine ilişkin bilgi taleplerinin sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ

6	TCMB Şubeleri nezdinde Türk Lirası mevduat hesabı açılması izninin verilmesi	Yazılı başvuru	5 İŞ GÜNÜ
7	Hesap araştırması taleplerinin cevaplandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
8	Topluluk Bulutu Dış Hizmet Sağlayıcı Başvurusu	Topluluk bulutu hizmeti verecek dış hizmet sağlayıcıların "Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarına Topluluk Bulutu Hizmeti Sunan Dış Hizmet Sağlayıcılara İlişkin Rehber"de istenilen bilgi ve belgeler ile başvuru yapması gerekmektedir.	30 İŞ GÜNÜ
9	Topluluk Bulutu Hizmeti Alınması	Topluluk bulutu hizmetinden yararlanmak isteyen ödeme ve elektronik para kuruluşlarının söz konusu hizmeti almaya başlamadan önce alınacak hizmetin detaylarına yer vererek başvuru yapması gerekmektedir.	30 İŞ GÜNÜ
10	Topluluk Bulutu Hizmeti Verilmesi	Topluluk bulutu hizmeti sunan dış hizmet sağlayıcının bu ortama yeni bir kuruluş dahil etmeden önce başvuru yapması gerekmektedir.	30 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 : Naime Beliz KORKUT
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 79 53
Faks : 0312 507 79 07
E-Posta : beliz.korkut@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Ahmet BUĞDAY
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 79 01
Faks : 0312 507 79 07
E-Posta : ahmet.bugday@tcmb.gov.tr

**TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
PİYASALAR GN. MD. HİZMET STANDARTLARI**

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Mahkemeler, şahıslar ile diğer kurum ve kuruluşlardan alınan bilgi taleplerinin cevaplandırılması	Dilekçe	15 GÜN
2	Döviz ve efektif kurlarına ilişkin bilgi taleplerinin karşılanması	Dilekçe	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 : Süleyman Kutalmış ÖZCAN
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 50 60
Faks : 0216 773 50 75
E-Posta : suleyman.ozcan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Hakan ER
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 50 50
Faks : 0216 773 50 75
E-Posta : hakan.er@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
VERİ YÖNETİŞİMİ VE İSTATİSTİK GN. MD. 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
2	Bankaların talepleri üzerine Merkez Bankası İdare Merkezi nezdindeki hesap bakiyelerinin bankalara ve denetim kuruluşlarına bildirilmesi	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
3	Faiz oranlarının bildirilmesine ilişkin başvuruların sonuçlandırılması	Yazılı başvuru	15 İŞ GÜNÜ
4	Veri Araştırma Merkezinde Çalışma Talebi	1- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Veri Araştırma Merkezinde Çalışma Talep Formu 2- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Veri Araştırma Merkezi Gizlilik ve Bilgi Güvenliği Taahhüt Belgesi	20 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 : Murat TOPKAYA
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 69 50
Faks : 0216 773 69 69
E-Posta : murat.topkaya@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Dr. Yusuf Kenan BAĞIR
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0216 773 69 00
Faks : 0216 773 69 69
E-Posta : yusufkenan.bagir@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
YAPI VE TEDARİK İŞLERİ GN. MD. HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
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	10 GÜN
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	Son teklif verme tarihinden 10 gün öncesine kadar
3	İş Deneyim Belgesi Düzenlenmesi	Yetkili kişilerce imzalanmış talep dilekçesi	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 gün
4	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	- Geçici teminat mektuplarında bizzat başvurularda 1 saat - Geçici teminat mektuplarının posta ile iadesi taleplerinde 1 gün - Nakit geçici teminatlarda 5 iş günü - Kesin teminatlarda 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 : Erhan BİÇMEN
Ünvan : Genel Müdür Yardımcısı
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 68 20
Faks : 0312 507 67 08
E-Posta : erhan.bicmen@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İdare Merkezi
İsim : Kazım Gökhan ELGİN
Ünvan : Genel Müdür
Adres : Finanskent Mah. Finans Cad. No:24
34760 Ümraniye/İstanbul
Telefon : 0216 773 55 66
Faks : 0312 507 67 08
E-Posta : kazim.elgin@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
ADANA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Adana Şubesi
İsim : Funda BOLAT
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Tepebağ Mah. Abidinpaşa Cad. No: 31/A
01010 Seyhan/Adana

Telefon : 0 322 359 31 93
Faks : 0 322 359 13 98
E-Posta : funda.bolat@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Adana Şubesi
İsim : Mahmut Güray SEZER
Ünvan : Müdür
Adres : Tepebağ Mah. Abidinpaşa Cad. No: 31/A
01010 Seyhan/Adana

Telefon : 0 322 352 23 07
Faks : 0 322 359 13 98
E-Posta : guray.sezer@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Destek Yönetim Sistemi (DYS) üzerinden yapılan başvurular)	1- Yararlanılan istisnalar dikkate alınarak, "kapatma bilgileri" bölümde yer alan seçeneklerden uygun olanının firma tarafından işaretlenmesi 2- "İstisnalar" bölümüne istisna edilen vergi, resim ve harçların kaydedilmesi 3- İstisna edilen tutarların, istisnayı uygulayan kurum/kuruluşça "istisna kayıt formu"na işlenerek onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 4- VRHİB kapsamında nakdi ve gayri nakdi kredilere ilişkin olarak istisnalardan yararlanılmışsa, ilgili kurum ve kuruluşlarca söz konusu istisnaların DYS üzerinden kaydının yapılması ve ayrıca istisna kayıt formuna istisna işlemine ilişkin gerekli kayıtların (kredi açılış/kapanış tarihi, referansı, tutarı, faiz/komisyon ve istisna edilen tutarlar) yapılarak onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 5- E-faturaların .xml formatlarının "faturalar" bölümüne, hakedişlerin "hakedişler" bölümüne kaydedilmesi 6- İşin tamamlanma durumunu gösterir ihale makamınca onaylanmış bir belgenin (iş bitirme yazısı, geçici/kesin kabul belgesi, devir sözleşmesi vb.) "başvuru evrakları" bölümüne eklenmesi 7- Belge konusu işe ilişkin sözleşmenin taraf, konu, tutar ve tarihini gösteren sayfalarının başvuru evrakları bölümüne eklenmesi	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
3	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
4	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
5	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri	1 GÜN

		<p>4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır.</p> <p>Ayrıca, vadesiz mevduat taahhünamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhünameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhünamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhüname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.</p>	
6	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	<p>1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak</p>	3 GÜN
7	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<p>Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini</p>	<p>Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat</p>
8	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	<p>Para değişimi halinde; Talep Formu</p> <p>Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe</p>	<p>Para değişimi halinde 30 dakika</p> <p>Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat</p>
9	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	<p>1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri</p>	1 SAAT
10	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	<p>1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
11	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	<p>1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	30 GÜN

12	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)	1 SAAT
13	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
14	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü
15	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
16	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

17	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçıların veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
18	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
19	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
20	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
21	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
22	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT

23	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	5 GÜN
24	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
25	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
26	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
27	Gişeden TL veya efektif tahsilatı ile yurt dışına döviz gönderilmesi	Kurumdan alınan yazı	1 SAAT
28	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve kuruluşların ya da bankamızca DİBS teminatları takip edilen firmaların kıymet devri ve itfası	1- Banka veya Aracı Kurumun veya kuruluşun ya da bankamızca DİBS teminatları takip edilen firmaların talep yazısı 2- İmza Sirküleri	Aracı kurum ve kuruluş ya da bankamızca DİBS teminatları takip edilen firmaların kıymet ya da kupon vade tarihi dahil 3 iş günü içerisinde ödeme talebini ulaştırmaları halinde - 1 saat
29	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödeme işlemleri için 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Hisse senedi kuponları 3- Hisselerin bir kuruma ait olması durumunda yetki yazısı 4- İmza Sirküleri Tebdil, satış, devir ve intikal işlemleri için 1- Hisse senedi asılları (asıllarının olmaması durumunda hisse senedi iptaline ilişkin mahkeme kararı) 2- Değişirme beyannamesi / yenileme beyannamesi / satış beyannamesi / intikal beyannamesi 3- Hissedar bilgi formu 4- Mümessil tayin formu (işlemlerin mümessil aracılığıyla yapılması halinde) 5- Geçerli kimlik belgesi	1 GÜN

		6- Hisse Senedinin veraset ve intikal vergisi ile ilişiği olmadığına dair vergi dairesinden alınacak yazı (intikal işlemlerinde) 7- Belge teslim formu 8- Veraset ilamı aslı veya noter onaylı örneği (intikal işlemlerinde) 9- Vekaletname ve vekalet verenin kimlik fotokopisi (işlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde)	
--	--	---	--

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 : Bahar Buz AZAKLI
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Hacı Bayram Mah. Atatürk Blv. No: 4
06050 Ulus Altındağ/Ankara

Telefon : 0312 507 74 00
Faks : 0312 507 72 93
E-Posta : bahar.buz@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Ankara Şubesi
İsim : Muhammed İslami ÖNAL
Ünvan : Müdür
Adres : Hacı Bayram Mah. Atatürk Blv. No: 4
06050 Ulus Altındağ/Ankara

Telefon : 0312 507 74 00
Faks : 0312 507 72 93
E-Posta : muhammed.onal@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Destek Yönetim Sistemi (DYS) üzerinden yapılan başvurular)	1- Yararlanılan istisnalar dikkate alınarak, "kapatma bilgileri" bölümde yer alan seçeneklerden uygun olanının firma tarafından işaretlenmesi 2- "İstisnalar" bölümüne istisna edilen vergi, resim ve harçların kaydedilmesi 3- İstisna edilen tutarların, istisnayı uygulayan kurum/kuruluşça "istisna kayıt formu"na işlenerek onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 4- VRHİB kapsamında nakdi ve gayri nakdi kredilere ilişkin olarak istisnalardan yararlanılmışsa, ilgili kurum ve kuruluşlarca söz konusu istisnaların DYS üzerinden kaydının yapılması ve ayrıca istisna kayıt formuna istisna işlemine ilişkin gerekli kayıtların (kredi açılış/kapanış tarihi, referansı, tutarı, faiz/komisyon ve istisna edilen tutarlar) yapılarak onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 5- E-faturaların .xml formatlarının "faturalar" bölümüne, hakedişlerin "hakedişler" bölümüne kaydedilmesi 6- İşin tamamlanma durumunu gösterir ihale makamınca onaylanmış bir belgenin (iş bitirme yazısı, geçici/kesin kabul belgesi, devir sözleşmesi vb.) "başvuru evrakları" bölümüne eklenmesi 7- Belge konusu işe ilişkin sözleşmenin taraf, konu, tutar ve tarihini gösteren sayfalarının başvuru evrakları bölümüne eklenmesi	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
3	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
4	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
5	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı	1 GÜN

		<p>5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır.</p> <p>Ayrıca, vadesiz mevduat taahhünamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhünameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhünamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhüname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.</p>	
6	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	<p>1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak</p>	3 GÜN
7	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<p>Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini</p>	<p>Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat</p>
8	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	<p>Para değişimi halinde; Talep Formu</p> <p>Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe</p>	<p>Para değişimi halinde 30 dakika</p> <p>Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat</p>
9	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	<p>1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri</p>	1 SAAT
10	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	<p>1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
11	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	<p>1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	30 GÜN
12	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi</p>	1 SAAT

		3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri)	
13	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
14	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü
15	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
16	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
17	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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	30 İŞ GÜNÜ

		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)	
19	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
20	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN
21	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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	Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı

22	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- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı	1 SAAT
23	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep	1 GÜN
24	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri	30 DAKİKA
25	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi	10 GÜN
26	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
27	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	5 GÜN
28	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
29	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
30	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
31	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri	1 GÜN

	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	
--	--	--

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 : Ekrem KAZANÇ
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Kültür Mah. Hürriyet Cad. No: 46
Kepez/Antalya
Telefon : 0242 244 24 31
Faks : 0242 248 91 52
E-Posta : ekrem.kazanc@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Antalya Şubesi
İsim : Mecit Hasan SUBAŞI
Ünvan : Müdür
Adres : Kültür Mah. Hürriyet Cad. No: 46
Kepez/Antalya
Telefon : 0242 248 74 36
Faks : 0242 248 91 52
E-Posta : mecit.subasi@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme</p> <p>1 saat</p> <p>Transfer işlemleri</p> <p>1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri</p> <p>arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri</p> <p>Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Bursa Şubesi
İsim : Emrah AKGÜL
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Santral Garaj Mah. Kıbrıs Şehitleri Cad.
No: 94 16200 Osmangazi/Bursa

Telefon : 0224 221 04 62
Faks : 0224 223 46 61
E-Posta : emrah.akgul@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Bursa Şubesi
İsim : Alper ANÇİN
Ünvan : Müdür
Adres : Santral Garaj Mah. Kıbrıs Şehitleri Cad.
No: 94 16200 Osmangazi/Bursa

Telefon : 0224 224 49 60
Faks : 0224 223 46 61
E-Posta : Alper.Ancin@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Denizli Şubesi
İsim : Başar MERT
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Sırapapılar Mah. Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No: 90/A 20010 Merkezefendi/Denizli

Telefon : 0258 261 30 18
Faks :
E-Posta : basar.mert@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Denizli Şubesi
İsim : Soner BİLGİN
Ünvan : Müdür
Adres : Sırapapılar Mah. Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No: 90/A 20010 Merkezefendi/Denizli

Telefon : 0258 261 30 18
Faks :
E-Posta : soner.bilgin@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 dakika
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Diyarbakır Şubesi
İsim : Öner ÇOLAK
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : İskenderpaşa Mahallesi İnönü Cad. No:33
21300 Sur/Diyarbakır

Telefon : 0412 228 53 00
Faks : 0412 228 69 71
E-Posta : oner.colak@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Diyarbakır Şubesi
İsim : Gülşah Güven AKÇORA
Ünvan : Müdür
Adres : İskenderpaşa Mahallesi İnönü Cad. No:33
21300 Sur/Diyarbakır

Telefon : 0412 228 53 00
Faks : 0412 228 69 71
E-Posta : gulsah.guven@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Edirne Şubesi
İsim : Evrim ÇOBANOĞLU
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Çavuşbey Mah. Hükümet Cad. No: 17
22020 Edirne

Telefon : 0284 213 92 04
Faks : 0284 212 22 09
E-Posta : evrim.cobanoglu@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Edirne Şubesi
İsim : Gökhan GÜLER
Ünvan : Müdür
Adres : Çavuşbey Mah. Hükümet Cad. No: 17
22020 Edirne

Telefon : 0284 212 14 66
Faks : 0284 212 22 09
E-Posta : gokhan.guler@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
ERZURUM ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Erzurum Şubesi
İsim : Gökhan DENKTAŞ
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Kazım Karabekir Paşa Mah. Orhan Şerifsoy
Cad. No: 28/A 25100 Yakutiye/Erzurum

Telefon : 0442 213 53 23
Faks : 0442 213 54 83
E-Posta : gokhan.denktas@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Erzurum Şubesi
İsim : Serhat AKPINAR
Ünvan : Müdür
Adres : Kazım Karabekir Paşa Mah. Orhan Şerifsoy
Cad. No: 28/A 25100 Yakutiye/Erzurum

Telefon : 0442 213 51 42
Faks : 0442 213 54 83
E-Posta : serhat.akpinar@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Eskişehir Şubesi
İsim : Mahmut ÇELİK
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Arifiye Mah. Müftülük Sok. No.2
26010 Odunpazarı/Eskişehir

Telefon : 0 222 221 98 51
Faks : 0 222 230 17 47
E-Posta : mahmut.celik@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Eskişehir Şubesi
İsim : Mustafa ALPAR
Ünvan : Müdür
Adres : Arifiye Mah. Müftülük Sok. No.2
26010 Odunpazarı/Eskişehir

Telefon : 0 222 221 98 50
Faks : 0 222 230 17 47
E-Posta : mustafa.alpar@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme</p> <p>1 saat</p> <p>Transfer işlemleri</p> <p>1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri</p> <p>arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri</p> <p>Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Gaziantep Şubesi
İsim : Barış SELİMOĞLU
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Değirmiş Mah. Kamil Ocak Cad. No:5
27090 Şehitkamil/Gaziantep

Telefon : 0342 230 96 06
Faks : 0342 230 05 19
E-Posta : baris.selimoğlu@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Gaziantep Şubesi
İsim : Alper AYDÖNER
Ünvan : Müdür
Adres : Değirmiş Mah. Kamil Ocak Cad. No:5
27090 Şehitkamil/Gaziantep

Telefon : 0342 232 13 04
Faks : 0342 230 05 19
E-Posta : alper.aydoner@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
İSKENDERUN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 İskenderun Şubesi
İsim : Fatih BAĞCI
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Çay Mah. Ulucamii Cad. No:110
31300 İskenderun/Hatay

Telefon : 0326 613 15 87
Faks : 0326 614 24 07
E-Posta : fatih.bagci@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İskenderun Şubesi
İsim : Tolga KIRAZ
Ünvan : Müdür
Adres : Çay Mah. Ulucamii Cad. No:110
31300 İskenderun/Hatay

Telefon : 0326 614 24 04
Faks : 0326 614 24 07
E-Posta : tolga.kiraz@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Destek Yönetim Sistemi (DYS) üzerinden yapılan başvurular)	1- Yararlanılan istisnalar dikkate alınarak, "kapatma bilgileri" bölümde yer alan seçeneklerden uygun olanının firma tarafından işaretlenmesi 2- "İstisnalar" bölümüne istisna edilen vergi, resim ve harçların kaydedilmesi 3- İstisna edilen tutarların, istisnayı uygulayan kurum/kuruluşça "istisna kayıt formu"na işlenerek onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 4- VRHİB kapsamında nakdi ve gayri nakdi kredilere ilişkin olarak istisnalardan yararlanılmışsa, ilgili kurum ve kuruluşlarca söz konusu istisnaların DYS üzerinden kaydının yapılması ve ayrıca istisna kayıt formuna istisna işlemine ilişkin gerekli kayıtların (kredi açılış/kapanış tarihi, referansı, tutarı, faiz/komisyon ve istisna edilen tutarlar) yapılarak onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 5- E-faturaların .xml formatlarının "faturalar" bölümüne, hakedişlerin "hakedişler" bölümüne kaydedilmesi 6- İşin tamamlanma durumunu gösterir ihale makamınca onaylanmış bir belgenin (iş bitirme yazısı, geçici/kesin kabul belgesi, devir sözleşmesi vb.) "başvuru evrakları" bölümüne eklenmesi 7- Belge konusu işe ilişkin sözleşmenin taraf, konu, tutar ve tarihini gösteren sayfalarının başvuru evrakları bölümüne eklenmesi	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
3	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
4	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
5	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı	1 GÜN

		<p>5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır.</p> <p>Ayrıca, vadesiz mevduat taahhünamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhünameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhünamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhüname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.</p>	
6	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	<p>1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak</p>	3 GÜN
7	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<p>Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini</p>	<p>Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü) Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat</p>
8	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	<p>Para değişimi halinde; Talep Formu</p> <p>Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe</p>	<p>Para değişimi halinde 30 dakika</p> <p>Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat</p>
9	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	<p>1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri</p>	1 SAAT
10	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	<p>1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
11	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	<p>1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	30 GÜN
12	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi 3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri)</p>	1 SAAT

13	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
14	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü
15	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
16	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
17	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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	30 İŞ GÜNÜ

		6- (Gerekli durumda) İş ortaklığı beyannamesi (KİK standart formuna uygun olmalı) 7- (İhale bedeline bağlı olarak) İş deneyimini gösteren belge (KİK düzenlemelerine uygun olmalı)	
19	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
20	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN
21	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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	Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı
22	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup	1 SAAT

		4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı	
23	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep	1 GÜN
24	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri	30 DAKİKA
25	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi	10 GÜN
26	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
27	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	5 GÜN
28	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
29	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
30	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
31	Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) sistemi dışında kalan banka, aracı kurum ve kuruluşların kıymet devri ve itfası	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Şubemizce verilen makbuz 3- Banka veya Aracı Kurumun yazısı 4- İmza Sirküleri	1 SAAT
32	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı	1 GÜN

		<p>Tebdil, devir ve intikal işlemleri</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Banka veya aracı kurumun yazısı</p> <p>3- İmza sirküleri</p> <p>4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname aslı</p> <p>5- Hisse senedi aslı</p> <p>6- Devir ve intikal işlemlerinde kişilerin kendileri veya kanuni temsilcileri</p> <p>7- Hisse senedinin asıl sahibi ölmüşse veraset ve intikal belgesi, veraset ilamı aslı veya onaylı örneği</p> <p>8- Şube tarafından yazılmış yazıya istinaden murisin veraset intikal vergisi, borcu olmadığına dair vergi dairesi yazısı</p>	
33	Reeskont kredisi ve yatırım taahhütlü avans kredisi işlemleri	<p>Reeskont kredileri ve yatırım taahhütlü avans Kredisi Taahhütname işlemleri</p> <p>1- Başvuru Yazısı</p> <p>2- Aracı banka taahhütnamesi</p> <p>3- İmza Sirküleri</p> <p>Yatırım taahhütlü avans kredisi senet işlemleri</p> <p>1- Aracı Banka Yazısı</p> <p>2- Senet Aslı</p> <p>3- Banka İmza Sirküleri</p>	1 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 İstanbul Şubesi
İsim : Emine HACİFAZLIOĞLU
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Arapcami Mah. Bankalar Cad. No:13
34421 Karaköy Beyoğlu/İstanbul

Telefon : 0212 292 30 04
Faks : 0212 252 02 80
E-Posta : emine.hacifazlioglu@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İstanbul Şubesi
İsim : Oğuzhan SAÇKAN
Ünvan : Müdür
Adres : Arapcami Mah. Bankalar Cad. No:13
34421 Karaköy Beyoğlu/İstanbul

Telefon : 0212 251 30 90
Faks : 0212 252 02 80
E-Posta : oguzhan.sackan@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Destek Yönetim Sistemi (DYS) üzerinden yapılan başvurular)	1- Yararlanılan istisnalar dikkate alınarak, "kapatma bilgileri" bölümde yer alan seçeneklerden uygun olanının firma tarafından işaretlenmesi 2- "İstisnalar" bölümüne istisna edilen vergi, resim ve harçların kaydedilmesi 3- İstisna edilen tutarların, istisnayı uygulayan kurum/kuruluşça "istisna kayıt formu"na işlenerek onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 4- VRHİB kapsamında nakdi ve gayri nakdi kredilere ilişkin olarak istisnalardan yararlanılmışsa, ilgili kurum ve kuruluşlarca söz konusu istisnaların DYS üzerinden kaydının yapılması ve ayrıca istisna kayıt formuna istisna işlemine ilişkin gerekli kayıtların (kredi açılış/kapanış tarihi, referansı, tutarı, faiz/komisyon ve istisna edilen tutarlar) yapılarak onaylanması ve firma tarafından söz konusu "istisna kayıt formu"nun başvuru evrakları bölümüne eklenmesi 5- E-faturaların .xml formatlarının "faturalar" bölümüne, hakedişlerin "hakedişler" bölümüne kaydedilmesi 6- İşin tamamlanma durumunu gösterir ihale makamınca onaylanmış bir belgenin (iş bitirme yazısı, geçici/kesin kabul belgesi, devir sözleşmesi vb.) "başvuru evrakları" bölümüne eklenmesi 7- Belge konusu işe ilişkin sözleşmenin taraf, konu, tutar ve tarihini gösteren sayfalarının başvuru evrakları bölümüne eklenmesi	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
3	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
4	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
5	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı	1 GÜN

		<p>5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır.</p> <p>Ayrıca, vadesiz mevduat taahhünamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhünameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhünamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhüname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.</p>	
6	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	<p>1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak</p>	3 GÜN
7	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	<p>Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini</p>	<p>Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)</p> <p>Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat</p>
8	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	<p>Para değişimi halinde; Talep Formu</p> <p>Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe</p>	<p>Para değişimi halinde 30 dakika</p> <p>Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat</p>
9	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	<p>1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri</p>	1 SAAT
10	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	<p>1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
11	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	<p>1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi</p>	30 GÜN
12	Gelen havalelere ilişkin hizmetlerin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Vekaletli işlemlerde Nüfus Müdürlüğünden alınan Sağ Belgesi</p>	1 SAAT

		3- Sigorta primi ödemelerinde ayrıca Bescheid Belgesi (Ödeme Emri)	
13	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
14	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü
15	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
16	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
17	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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	30 İŞ GÜNÜ

		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)	
19	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
20	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN
21	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 2- Ödeme işlemleri için hesap açma işlemi düzenlenen 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- Murise 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	Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı

22	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- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı	1 SAAT
23	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep	1 GÜN
24	Madeni ve banknot para bozma, bütünlüme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	Para Değişim Talep Formu Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri	30 DAKİKA
25	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi	10 GÜN
26	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
27	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	5 GÜN
28	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
29	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
30	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
31	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri	1 GÜN

	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	
--	--	--

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 İzmir Şubesi
İsim : Aslı KAYA
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Konak Mah. Cumhuriyet Bulvarı No:3
 35250 Konak/İzmir

Telefon : 0232 483 37 85
Faks : 0232 483 93 91
E-Posta : asli.kaya@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İzmir Şubesi
İsim : Erol SEHEROĞLU
Ünvan : Müdür
Adres : Konak Mah. Cumhuriyet Bulvarı No:3
 35250 Konak/İzmir

Telefon : 0232 484 79 10
Faks : 0232 483 93 91
E-Posta : erol.seheroglu@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 İzmit Şubesi
İsim : Ercüment Serdar EMEK
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Kemalpaşa Mah. Cumhuriyet Cad. No:36
41200 İzmit/Kocaeli

Telefon : 0262 322 05 07
Faks : 0262 325 52 22
E-Posta : ercument.emek@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB İzmit Şubesi
İsim : Nuri Cemhan SEVİMESER
Ünvan : Müdür
Adres : Kemalpaşa Mah. Cumhuriyet Cad. No:36
41200 İzmit/Kocaeli

Telefon : 0262 322 05 08
Faks : 0262 325 52 22
E-Posta : cemhan.sevimeser@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Kayseri Şubesi
İsim : Dr. Zekeriyya AYDIN
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Tacettinveli Mah. İnönü Bulvarı No:70
38150 Melikgazi/Kayseri

Telefon : 0352 221 14 95
Faks : 0352 222 63 08
E-Posta : zekeriyya.aydin@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Kayseri Şubesi
İsim : Lütfi SOYLU
Ünvan : Müdür
Adres : Tacettinveli Mah. İnönü Bulvarı No:70
38150 Melikgazi/Kayseri

Telefon : 0352 222 13 48
Faks : 0352 222 63 08
E-Posta : lutfi.soylu@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
KONYA ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme</p> <p>1 saat</p> <p>Transfer işlemleri</p> <p>1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri</p> <p>arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri</p> <p>Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Konya Şubesi
İsim : Baran ŞAHİN
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Şems-i Tebrizi Mah. Mevlana Cad. No:25
42030 Karatay/Konya

Telefon : 0332 351 02 68
Faks : 0332 353 16 48
E-Posta : baran.sahin@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Konya Şubesi
İsim : Mehmet YILDIRIM
Ünvan : Müdür
Adres : Şems-i Tebrizi Mah. Mevlana Cad. No:25
42030 Karatay/Konya

Telefon : 0332 353 17 10
Faks : 0332 353 16 48
E-Posta : mehmet.yildirim@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Malatya Şubesi
İsim : Feyzullah ERKUŞ
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : İnönü Mah. İnönü Cad. No:186
44070 Yeşilyurt/Malatya

Telefon : 0422 212 90 00
Faks : 0422 212 90 08
E-Posta : feyzullah.erkus@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Malatya Şubesi
İsim : Muhammet Devrim ÜLKÜ
Ünvan : Müdür
Adres : İnönü Mah. İnönü Cad. No:186
44070 Yeşilyurt/Malatya

Telefon : 0422 212 90 07
Faks : 0422 212 90 08
E-Posta : devrim.ulku@tcmb.gov.tr

TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI
MERSİN ŞUBESİ HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Mersin Şubesi
İsim : Levent YILDIRIM
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Camişerif Mah. İstiklal Cad. No:25/A
33060 Akdeniz/Mersin

Telefon : 0324 238 55 12
Faks : 0324 237 49 63
E-Posta : levent.yildirim@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Mersin Şubesi
İsim : Ali BAKIR
Ünvan : Müdür
Adres : Camişerif Mah. İstiklal Cad. No:25/A
33060 Akdeniz/Mersin

Telefon : 0324 238 53 57
Faks : 0324 237 49 63
E-Posta : ali.bakir@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Samsun Şubesi
İsim : Ebru AÇIKPORTALI
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Kale Mah. Kazımpaşa Cad. No:26
55030 İlkadım/Samsun

Telefon : 0362 431 46 40
Faks : 0362 431 70 25
E-Posta : ebru.acikportali@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Samsun Şubesi
İsim : Özgür AYDIN
Ünvan : Müdür
Adres : Kale Mah. Kazımpaşa Cad. No:26
55030 İlkadım/Samsun

Telefon : 0362 431 15 55
Faks : 0362 431 70 25
E-Posta : ozgur.aydin@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)] 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 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- Murise 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</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı 2- Teslimat müzekkeresi 3- Mektup 4- Ödeme emri 5- Gönderme emri 6- Talep yazısı 7- İmza sirküleri 8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi 2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Trabzon Şubesi
İsim : Salih Serdar ISSI
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Toklu Mah. Orhan Karakullukçu Blv. No:325
61040 Ortahisar/Trabzon

Telefon : 0462 230 25 68
Faks : 0462 230 27 52
E-Posta : serdar.issi@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Trabzon Şubesi
İsim : Kemal TARHAN
Ünvan : Müdür
Adres : Toklu Mah. Orhan Karakullukçu Blv. No:325
61040 Ortahisar/Trabzon

Telefon : 0462 230 25 65
Faks : 0462 230 27 52
E-Posta : kemal.tarhan@tcmb.gov.tr

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

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	Vergi, Resim ve Harç İstisnası Belgelerinin (VRHİB) taahhüt kapatma işlemleri (Fiziki dosya ve belgeler ile Şubemize yapılan başvurular)	1- Firma 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 işlemlere ilişkin ilgili kurum yazıları	Tüm belgelerin tam olması halinde 30 gün
2	Adli makamlardan tarafımıza gelen yazılara istinaden teminat alınması ve karara bağlanan davalara ilişkin teminatın ödenmesi	1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adli makam yazısı	1 SAAT
3	Saymanlık hesaplarına ilişkin tahsilat işlemleri	1- Talep Formu 2- Geçerli kimlik belgesi	30 DAKİKA
4	Bankalar ve yetkili müesseseler adına vadesiz TL mevduat hesabı açılması ve kapatılması	1- Vadesiz mevduat taahhütnamesi 2- Ticaret odası kaydı 3- İmza sirküleri 4- Hesap açma/kapatma talep yazısı 5- Ticaret Sicil Gazetesi örneği 6- Banka iletişim bilgileri yazısı 7- Para çekmeye yetkili personelin imza örnekli listesi ve kimlik fotokopileri *Bankalar dışındaki kurumlar için TL Mevduat Hesaplarının Açılış ve İşleyişine İlişkin Usul ve Esaslar Yönetmeliğinde listelenen belgeler dikkate alınır. Ayrıca, vadesiz mevduat taahhütnamesi doldurulurken; her sayfasının imzalanması, taahhütnameyi imzalayan yetkililer tarafından "Taahhütnamenin tüm maddelerini tek tek okudum. Maddelerin içeriği konusunda bilgilendim. Taahhütname hükümlerini bilerek ve anlayarak kabul ettim." ifadesinin el yazısı ile ayrı kâğıtlara yazılarak imzalatılması gerekmektedir.	1 GÜN
5	Banknot ve kıymetli kâğıtların sahteciliğine ilişkin rapor hazırlanması	1- Hizmetten yararlananların talep yazıları ve sahte banknot/efektifler 2- Şahıs olması durumunda iletişim bilgileri ve tutanak	3 GÜN
6	Destekleme ve Fiyat İstikrar Fonundan (DFİF) yapılan ödemelerle ilgili işlemler	Ödemeler ile ilgili işlemlerden firmalardan; 1- Dilekçe 2- Hak ediş belgesi 3- Borç sorgulaması yapılamayan kurumlar için borç döküm formu 4- Firma yetkililerine ait imza sirküleri	Ödemeler ile ilgili işlemler 30 dakika (SGK borç sorgusu yapılan işlemlerde en az 2 iş günü)

		Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1- Destek Yönetim Sistemi üzerinden veya fiziki olarak iletilen ihracatçı birlikleri bildirimini	Firmalara yapılacak geri ödemeler ve firmalar arası devir işlemleri 1 saat
7	Dolaşımda bulunan veya zaman aşımı süresi dahilinde değiştirilmesinde tereddüt edilen banknotların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması	Para değişimi halinde; Talep Formu Ehlihibre olması halinde; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Adres ve telefon bilgileri 3- Yangın Raporu veya yıpranma/yanma nedenini ve IBAN bilgisini içeren dilekçe	Para değişimi halinde 30 dakika Paranın ehlihibre (Yanmış/Yıpranmış) olması halinde 1 saat
8	Döviz ve efektif piyasası işlemleri	1- Banka yazısı 2- Teslimat tutanağı 3- Geçerli kimlik belgesi 4- Banka imza sirküleri	1 SAAT
9	Dövizle askerlik bedeli tahsil işlemleri	1- Dilekçe 2- Askerlik Şubeleri veya Konsolosluklarca düzenlenecek dekonta yazılacak bilgi belgesi (yakın tarihli, imzalı, onaylı) faks veya e-posta olabilir. 3- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
10	Dövizle Askerlik ödemelerine ilişkin araştırmalar	1- Dilekçe 2- Ödemeye ilişkin makbuz 3- Geçerli kimlik belgesi	30 GÜN
11	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)	1 SAAT
12	Hazine ihalelerinde şahısların şubelere verdiği teklifler ile ilgili işlemler	1- Geçerli kimlik belgesi 2- İhale Formu	30 DAKİKA
13	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)	Geçici teminat: Nakit ise; 1 saat Geçici teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü Kesin teminat: Nakit ise; 1 saat Kesin teminat mektubu ise; en fazla 2 iş günü

14	Geçici, kesin ve kısmi muayene ve kabul taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli Kimlik belgesi 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri 3- Dilekçe	Talebin alınmasından itibaren kabul komisyonunun kurulması: 10 iş günü Komisyonun kuruluşundan itibaren kabul işlemleri: 10 iş günü
15	İhale dokümanındaki hususlara ilişkin değişiklik ve açıklama taleplerinin yanıtlanması	1- Dilekçe 2- Geçerli kimlik belgesi 3- Yetki belgesi ve imza sirküleri	10 İŞ GÜNÜ
16	İhale sürecinde idarenin 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 İŞ GÜNÜ
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)	30 İŞ GÜNÜ
18	İş deneyim belgesi taleplerinin yerine getirilmesi	1- Geçerli kimlik belgesi, 2- Yetki belgesi ve imza sirküleri, 3- Dilekçe	Mal ve hizmet alımlarında 20 iş günü Yapım işlerinde 30 iş günü
19	Kamu kurumu ve adli mercilerce fiziki olarak muhafaza için veya emanet olarak şubelere gönderilen kıymetler ile hazineye irat kaydedilmek üzere gelen efektif banknotlara ilişkin işlemlerin yürütülmesi	Emanet olarak gönderilen kıymetler için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- Tutanak 4- İlgili Kıymet Hazineye irat kaydedilme işlemleri için; 1- İlgili kurumdan alınan yazı 2- Kıymet teslimi yapan kişi veya kişilerin geçerli kimlik belgesi 3- İlgili kıymet	1 GÜN

20	Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı, Süper Döviz Hesabı ve Veraset işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Geçerli kimlik belgesi veya Belge (Yabancı ülke kimliğiyle birlikte)]</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 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</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; 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.</p> <p>a- Başvuru dilekçesi</p> <p>b- Veraset ilamı aslı veya onaylı sureti</p> <p>c- Murise ait T.C. Pasaportu, belge, T.C. Nüfus cüzdanı, T.C. Kimlik Kartı, yabancı pasaport vb. kimliklere ait fotokopiler</p> <p>ç- KMDTH ve SDH cüzdan 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- Tüm hesapların kapatılması durumu hariç ödeme işlemleri için adres teyit belgesi</p>	<p>Müracaatta evrakların tamam olması durumunda ödeme 1 saat</p> <p>Transfer işlemleri 1 gün</p> <p>Ödeme yasağı işlemleri arşiv araştırmasının tamamlanmasına bağlı</p> <p>Veraset işlemleri Kanuni mirasçılarının veya vekillerinin müracaatına ve gerekli belgeleri tamamlamasına bağlı</p>
21	Kurum nezdindeki hesaplara ilişkin tahsilat, tediye, havale, virman işlemlerinin yürütülmesi	<p>1- Teslimat tutanağı</p> <p>2- Teslimat müzekkeresi</p> <p>3- Mektup</p> <p>4- Ödeme emri</p> <p>5- Gönderme emri</p> <p>6- Talep yazısı</p> <p>7- İmza sirküleri</p> <p>8- Banka teslimatında H07 mesajı</p>	1 SAAT
22	Kurum nezdindeki hesaplarla ilgili bilgilendirme taleplerinin karşılanması	<p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Yazılı talep</p>	1 GÜN
23	Madeni ve banknot para bozma, bütünleme ve değişim işlemi (yabancı paralar hariç)	<p>Para Değişim Talep Formu</p> <p>Banknotun sahte olması halinde;</p> <p>1- Geçerli kimlik belgesi</p> <p>2- Adres ve telefon bilgileri</p>	30 DAKİKA
24	Adli makamlardan ve vatandaşlardan gelen kur bilgisi talepleri	<p>1- Adli makam yazısı veya dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	10 GÜN
25	Mahkemelerin talebine istinaden yurt dışı tebligat bedeli olarak yatırılan dövizlerin transferi	<p>1- Adli makam yazısı</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	1 SAAT
26	Reeskont, mevduat ve kredi faiz oranlarına ilişkin vatandaşlardan ve	<p>1- Dilekçe</p> <p>2- Geçerli kimlik belgesi</p>	5 GÜN

	kurumlardan alınan yazıların cevaplanması işlemleri	3- Mahkeme yazısı 4- İcra ilamı	
27	Şube nezdinde bulunan hesaplara ait haciz ve iflas işlemleri ile ilgili olarak mahkemeler, icra daireleri ve diğer kurumlardan gelen yazıların cevaplanması işlemleri	1- Mahkeme yazısı 2- İcra ilamı	5 GÜN
28	Serbest Bölgeler hesabı ile ilgili tahsilat işlemleri	1- Firma talep mektubu 2- Geçerli kimlik belgesi	1 SAAT
29	Genel bütçeli dairelerde çalışan personelin yurt dışı görevlendirilmelerinde harcırahlarının efektif olarak ödenmesi, transfer ve tahsilat işlemlerinin yapılması	İlgili kurumdan alınan yazı	1 SAAT
30	Şubelerce, Bankamız hisse senetlerinin kupon ödemeleri, tebdil, devir ve intikal işlemleri	Kupon ödemeleri; 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- Hisse senedi ve kupon aslı Tebdil, devir ve intikal işlemleri 1- Geçerli kimlik belgesi 2- Banka veya aracı kurumun yazısı 3- İmza sirküleri 4- İşlemlerin vekil aracılığıyla yapılması halinde noterden onaylı vekaletname 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	1 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 Van Şubesi
İsim : Yasin DOĞAN
Ünvan : Müdür Yardımcısı
Adres : Şerefiye Mah. Cumhuriyet Blv. No:41
65100 İpekyolu/Van

Telefon : 0432 214 34 22
Faks : 0432 214 33 02
E-Posta : yasin.dogan@tcmb.gov.tr

İkinci Müracaat Yeri : TCMB Van Şubesi
İsim : Özer MURATOĞLU
Ünvan : Müdür
Adres : Şerefiye Mah. Cumhuriyet Blv. No:41
65100 İpekyolu/Van

Telefon : 0432 214 28 73
Faks : 0432 214 33 02
E-Posta : ozer.muratoglu@tcmb.gov.tr

