

# DOĐRU BİLİNEN YANLIŞLAR



TZHVakfi

T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş. VE T.HALK BANKASI A.Ş.  
MENSUPLARI EMEKLİ VE YARDIM SANDIĞI VAKFI

# EMEKLİLİK SERVİSİ

### **Vakıf üyesi olarak benden çok prim kesiliyor.**

Hayır! Üyelerimizden fazla prim kesintisi yapılmamaktadır. 5510 sayılı kanuna göre; 4(A)'lı yani SGK'lı olsaydınız da aynı prim tutarı tarafınızdan kesilecekti.

### **Vakfa yeni üye oldum eşim ve çocuklarım için de ekstra prim yatırmam gerekir.**

Vakfımız özel sağlık sigortası değildir. Yasal sosyal güvenlik kurumu olması nedeniyle üye adına işveren tarafından yatırılan primler bakmakla yükümlü olunan eş ve çocuğu da kapsamaktadır.

### **Bankadaki görevimden ayrıldım benim adıma kesilen paraların iadesini alabilirim.**

Hayır! Adınıza yatırılan primler Bankadaki görevinizden ayrılmanız halinde tarafınıza para olarak iade edilemez. 2829 Sayılı Kanun gereği hizmet birleştirmesi olarak hangi sosyal güvenlik kurumuna geçtiyseniz o kuruma bildirilir.

### **Vakfa bugün üye oldum, yarın doktora gideceğim.**

Hayır! Yarın doktora giderseniz sağlık aktivasyonunuz açık olmadığı için hizmet alamazsınız. Vakıf sağlık aktivasyonunuz 30 gün sonra açılacaktır.

### **Sağlık kartım kırıldı, yenisini almalıyım.**

Sağlık kartı talep etmenize gerek yok. 01/01/2022 tarihi itibarıyla sağlık kartı uygulaması kaldırılmıştır. Üyelerimiz nüfus cüzdanı ile sağlık hizmetini kolayca alabilmektedir.

### **Eşim benim sağlık yardımlarımdan yararlanıyor ve işe girdi, Vakfa bildirmesem de olur.**

Eşinizin iş nedeniyle durum değişikliğini işe girdiği an itibarıyla Vakfa bildirmelisiniz. Çalıştığı sürelerde sağlık hizmetini Vakfımızdan sehven aldıysa tarafınızdan tahsili yapılır. Çalışan eşe sağlık hizmeti verilmez.

### **Bankadaki görevimden ayrılmam nedeniyle Vakıf üyeliğim sona erdi. Başka bir kuruma geçtim ama ileride Vakıftan emekli olmak istiyorum.**

2829 sayılı kanun gereği kişinin emeklilik tarihinden geriye dönük olarak son 7 yıl içerisinde en fazla hizmeti hangi kurumdaysa o kurumdan emekli aylığı bağlanır.

## **E-Devlet üzerinden Vakıfta geçen hizmetlerimin hepsini göremiyorum, primlerim eksik mi yattı diye düşünüyorum.**

Muhtasar Beyanname ile Aylık Prim ve Hizmet Belgesinin birleştirilmesi ile oluşturulan Muhtasar ve Prim Hizmet Beyannamesi 01.08.2020 tarihi itibariyle Türkiye genelinde uygulamaya açılmış olup, Vakfımızın Geçici 20. Madde Sandığı olması nedeniyle 01/08/2020 sonrası hizmetler gözükmemektedir. Geçmiş tarihli hizmetler Vakıf kayıtlarından ve <https://online.tzhvakfi.org/login> internet sitemiz üzerinden takip edilebilmektedir.

## **Emekli maaş hesabımı Ziraat Bankası'ndan başka bir bankaya taşıyabilirim.**

Vakfımız emekli aylığı ödemeleri sadece Vakfeden Bankamız olan Ziraat Bankası şubeleri aracılığıyla hesaplara aktarılmaktadır. Başka bir bankaya taşınamaz.

## **Ücretsiz izne çıktığım sürede sağlık imkanlarım devam edecek.**

Üyelerimizin (Vakfımıza 90 gün yatırılmış primi var ise) ücretsiz izne ayrılış nedenlerine göre sağlık yardımı aldığı süreler değişmektedir. Doğum nedeniyle ayrılışlarda 6 ay, askerlik ve diğer ücretsiz izinler de ise 90 gün Vakfımızdan sağlık yardımı alabilirler.

## **Bankadan istifaen ayrıldım, sağlıktan yararlanabilir miyim?**

İşten ayrıldığınız tarih itibariyle 90 gün Vakfa yatırılmış priminiz var ise;  
\*Bir yerde çalışmaya başlayacak iseniz 30 gün,  
\*Bir yerde çalışmayacak iseniz 100 gün sağlık hizmetinden faydalanabilirsiniz. (Çalışmadığınızı e-devletten belgeleyerek.)

## **İsteğe bağlı primi geriye dönük hizmetim için yatırıp günümü tamamlayabilirim.**

İsteğe bağlı prim ödemesi geriye dönük ödenmemiş günler için toplu olarak yatırılmaz.  
Ay be ay takip eden prim yatırılmamış aylar için yatırılabilir.

## **İsteğe bağlı ödemesi yaparken eskisi gibi sağlık hizmetinden yararlanabileceğim.**

Hayır! İsteğe bağlı prim ödeyen üyelerimiz sağlık hizmetinden yararlanamaz. Kanun gereği Geçici 20'nci madde sandıklarının isteğe bağlı prim ödemelerinde sağlık primi yoktur.

## **Emekli olduktan sonra herhangi bir işyerinde çalışırsam maaşım kesilmez.**

Eğer özel sektöre tabi bir kurumda çalışırsanız maaşınız kesilmez ancak Bütçe Kanunu gereği kamuya bağlı bir işyerinde çalışırsanız maaşınız durdurulur.

## **Çocuklarım benden sağlık hizmeti alıyor. Her sene Vakfa evrak göndermeme gerek yok.**

18 yaş altı çocuklar için gerek yok ancak 18 yaş üstü çocuklar için her sene Ekim ayında SGK Hizmet Dökümü, SPAS (Sağlık Provizyon Aktivasyon Sistemi) belgesi ve Taahhütname gönderilmesi gerekmektedir.

## **Engelli Vakıf üyesiyim, Vakfımız internet sitesinde emeklilik tarihim görebilirim.**

Engellilik nedeniyle yaşlılık aylığı bağlanması özel durum emekliliği olarak kabul edildiğinden raporlar ve dosyalar incelenerek emeklilik tarihiniz bildirilmektedir.

## **Engelli personel olarak engellilik raporum var emekli olabilirim.**

Engelli olarak çalışan personelin emeklilik tarihi hesabında Engelli raporu dışında ve Engellilik raporuna istinaden Vergi Dairesinden alınan Vergi İndirim yazısı da gerekmektedir. (Engelli çalışan personellerde (özel durum emekliliği) yaş koşulu yoktur, sadece ilk sigortalılık tarihlerine göre "yıl ve prim ödeme gün koşulu" vardır.)

## **Yüzde 50 engellilik raporum var. Malülen emekli olabilirim.**

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununa göre; çalışma gücünüzün en az %60'ını kaybettiğinizin tespit edilmesi gerekmektedir. (Dilekçe vermeniz halinde belirtmiş olduğunuz devlet ya da üniversite hastanesine sevk edilir.) İlgili hastaneden gelen sağlık raporu ve istenen belgeler ile bir dosya olarak SGK Kocatepe Sağlık Merkezi'ne gönderilir. Engel oranının %60 olup olmadığı SGK'dan gelen malüliyet kararı ile tespit edilir.

## **Bankadan ayrıldım kıdem tazminatımı Vakıftan alacağım.**

Vakfımız bir sosyal güvenlik kurumu olup, ikramiye ödemesi ve hangi koşullarda alınacağı bilgisi işveren Banka tarafından belirlenmektedir. Kıdem tazminatının Vakfımız ile alakası yoktur.

## **Vakfımız ve kendimle ilgili tüm bilgileri görmek istiyorum.**

<https://online.tzhvakfi.org/login> internet sitemize üye girişı yaparak tüm bilgilere kolayca ulaşabilirsiniz.

## **Primlerimiz SGK kurumuna yatıyor.**

Vakfeden Bankalarımızda işe başlayan üyelerimiz sosyal güvenlik bakımından Vakfımız üyesi olur ve primleri Bankalarımız tarafından Vakfımıza yatırılır.

# SAĞLIK SERVİSİ

## **Fatura gönderiyorum ödemesini çok geç yapıyorsunuz, ödemesinin ne zaman yapılacağını kontrol edemiyorum ve sizi aramak zorunda kalıyorum.**

Faturanız Vakfa ulaştığında ödeme sırasına alınır. Haftada bir kez çarşamba günleri ödeme yapılmaktadır. Vakfımızın internet sitesinden faturanızın hangi aşamada olduğunu takip edebilirsiniz.

## **Optik hakkımı kullanamıyorum, kesinti yapılmakta veya reddedilmektedir.**

- \*Optik, limitler ve süreler kontrol edilerek kurallar çerçevesinde ödenmektedir.
- \*Tek başına çerçeve ödenmemektedir.
- \*Güneş gözlüğü ödenmemektedir.
- \*Lens solüsyon bedelleri ödenmemektedir.
- \*Cam dereceleri değişmemiş ise 1 yıldan önce cam alınamaz.
- \*Cam dereceleri değişmişse 6 ay doldurulduktan sonra cam alınabilir.
- \*2 yıldan önce çerçeve ödemesi yapılmaz.
- \*Hem uzak çerçeve hem de lens ödemesi yapılmaz.
- \*Yakın çerçeve hakkı olsa bile lens ödemesi yapılmaz.
- \*5 derece altındaki gözlere lens ödemesi yapılmaz.

## **Doktor muayene faturalarımı ödemiyorsunuz ya da kesinti yapıyorsunuz.**

- \*Aynı branşta muayene kontrol süreniz 10 gündür.
- \*Muayene tutarının Türk Tabipler Birliği limitini aşan kısmı reddedilir.
- \*Profesör Dr. veya Doçent Dr. muayene limitini aşan kısım reddedilir.

## **Anlaşmalı hastanelerde her işlem ve tetkik ödenmektedir.**

Faturalar Vakfa ulaştığında tıbbi değerlendirme ve sözleşme uygunluğu kontrolü yapılarak ödeme yapılmaktadır. Üyelerimizin oto kontrolü bu durumda önemlidir.

## **Devlet hastanelerinde ve şehir hastanelerinde tedavi olmak için sevk gereklidir.**

Hayır, Vakfımız Kamu Hastaneler Birliği ile yapılan anlaşması bulunmaktadır. Sevksiz olarak, sadece T.C. kimliğiniz ile işlem yapılmaktadır.

## **Limitli ve süreli sağlık işlemlerim için hakkım olup olmadığını öğrenmek için sizi arıyorum, ulaşamıyorum ya da hızlı bilgi alamıyorum.**

Vakfı aramanıza gerek kalmadan optik, psikoterapi, fizik tedavi gibi sağlık giderlerinde süre ve limit kontrollerinizi Vakfımız internet sitesinden kısa süre içerisinde öğrenebilirsiniz.



### **Vakfımız sağlık 3demeleri ve kuralları ile ilgili bilgi sahibi olamıyorum.**

Vakfımız Sağlık Uygulama Sirk3leri (Y3netmeliği) her yıl g3ncellenmekte ve detaylı olarak web sitemizde yer almaktadır.

<https://online.tzhvakfi.org/login>

### **İlaçları 3demiyorsunuz, reçetedeki birçok ilaç 3denmiyor.**

İlaç 3demeleri kurallar çerçevesinde yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı 3deme kapsamında bulunmayan ve ilaç stat3s3nde olmayanlar (gıda takviyesi vb.) 3denmemektedir. 3deme kapsamında bulunan ilaçların 10 g3nl3k dozu 3denir.

### **Ameliyatım sırasında, hastane yatış ve çıkış işlemlerimde çok bekletiyorsunuz.**

Yatarak yapılan tedaviler ekiplerimiz tarafından kontrol edilerek eksik raporlar tamamlanmaktadır. Acil olmayan durumlarda provizyon servisinden iki g3n 3nceden onay alınması gerekmektedir.

### **Ameliyat olduğum doktor faturamın tamamı 3denmedi. Arkadaşımlın ameliyatının tamamını 3dediniz.**

Vakfımız TTB fiyatları kadar 3deme yapmaktadır. Anlaşmalı kurumlarda uzman hekimlerce yapılan ameliyatlarda fark çıkmamaktadır. Hekimin Prof.Dr./Doç.Dr. olması halinde ya da TTB'yi aşan durumlarda fark yansımaktadır. Anlaşmasız kurumlarda TTB tutarı kadar 3deme yapılır.

### **Psikiyatri doktoru muayenesi 3demiyorsunuz.**

Hayır, psikiyatri doktor muayenesi 3denmektedir. Psikolog muayenesi 3denmez. Psikiyatri doktoru y3nlendirmesi/sevki varsa yıllık 10 seans psikolog terapisi 3denmektedir.

### **Anlaşmalı olduğumuz hastanelerde muayene haricinde katılım bulunmamaktadır.**

Hayır, yapılan anlaşmanın niteliğine g3re katkı payı değişmektedir. Vakfın Çağrı Merkezi'ni arayarak detaylı bilgi alabilirsiniz. (0216 516 00 50 veya 0216 516 00 51)

### **Sağlık kurulu raporu aldım 3denmedi, arkadaşım 3dendiğini s3yl3yor.**

Ehliyet, havuz, spor 3ncesi, evlilik 3ncesi istenen tetkikler vb. nedenlerle alınan sağlık kurulu raporu 3denmemektedir.

### **Aile içerisinde fatura kimin adına kesilirse kesilsin fatura ödenir.**

Hayır, faturanın hasta adına kesilmesi gerekmektedir.

### **Ödenmeyen sağlık giderlerini neleri kapsamaktadır bilgi sahibi olamıyorum.**

\*Ödenmeyen sağlık giderlerimiz Vakfımız sirkülerinde yer almaktadır.

\*Sağlık gereklerine uymayan estetik ameliyatlar.

\*Epilasyon, her çeşit cilt bakımı ve kozmetik ürünler.

\*Diyetisyen ücretleri vb.

### **Diş tedavisi yaptıracam. Vakıf dış tedavilerinin tamamını ödüyor.**

Diş tedavilerinde, TDB fiyatları üzerinden katkı payı uygulaması olup tamamı karşılanmamaktadır. Limit şeklinde değil, prosedür dahilinde tıbbi gerekliliğe göre değerlendirme yapılır.

### **Sınırsız implant hakkım var. Kendi implant hakkımı eşim de kullanabilir.**

İmplant tedavilerinde üyelerin ömür boyu 5 adet hakkı vardır, kaplaması ile birlikte paket olarak ödenir. Hak devretmek söz konusu değildir.

### **Diş tedavisi yaptırıyorum, onay almama gerek yok.**

Diş işlemlerinde 2 yıl içerisinde herhangi bir dolgu veya kanal tedavisi yapılmamış ise 2 dişe kadar onay almadan çekim, dolgu yapılabilir. Diğer tüm işlemler için hekim kaşeli imzalı planlama ve röntgen göndermeniz gerekmektedir.

### **Bankada yeni işe başladım. Diş tedavisi olarak hemen kaplama ve implant yaptırabilirim.**

Vakfa yeni giriş yapan üyelerimiz 1 yılını dolduktan sonra bu tedavilerden onay alarak yaptırabilirler.

### **Ön dişlerimde ayrıklık ve çapraşıklık var, kaplama yaptırmak istiyorum. İnsanlar ile sürekli iletişim halinde olduğum için görüntü önem taşımaktadır, estetik amaçlı değil zaruri bir işlemdir.**

Vakıf sadece tıbbi gereklilik olması durumunda (kırık, çürük ve diş eksikliği) kaplama ödemesi yapmaktadır.

ÜYE  
HİZMETLERİ  
VE BİLGİ  
İŞLEM  
SERVİSİ

### **Web sitesine girişte istediğim tarayıcıyı kullanabilirim.**

Vakfımız İnternet Sitesi; Microsoft Edge, Google Chrome tarayıcılarını en güncel versiyonlarını desteklemektedir.

### **Mobil uygulama yüklenmiyor.**

Vakfımız mobil uygulamasını Apple ve Android marketlerden ücretsiz olarak yükleyebilirsiniz. Uygulamayı kullanmak için internet bağlantınızın olması gerekir.

### **Mobil uygulamadan faydalanamıyorum.**

Vakfımız mobil uygulaması ile zaman ve yer kısıtlaması olmaksızın, her yerde ve ihtiyaç duyulan her an üyelerimiz, Vakfımızın sunduğu hizmetlere erişebilmeleri ve bu hizmetlerden yararlanabilmeleri için tasarlanmıştır. Mobil uygulama, bilgisayarın olmadığı yerlerde de yaygın bir telefon desteği ile ihtiyaç duyulan bilgilerin tüm üyelerimize ulaşabilmesi amaçlanarak hazırlanmıştır.

### **Vakfa anlık talepler iletilemiyor.**

Öneri, teşekkür, talep ve şikayetleriniz için bize web sitesi Bize Ulaşın linki üzerinden ulaşabilirsiniz. Bilgi Edinme kapsamında iletmış olduğunuz talepleriniz Vakfımız tarafından değerlendirilmekte olup, sizlere en hızlı şekilde geri dönüş sağlanmaktadır.

### **Online işlemlere giriş yaparken, KVKK beyanına onay vermesem de olur.**

Online işlemlere girişte sunulan hizmetler 6698 sayılı KVKK kanunu kapsamında Vakfımız beyan formlarına kabul beyanı veren üyelerimize sunulmakta olup KVKK onayı vermeyen üyelerimizin web sitemize giriş yetkisi bulunmamaktadır.

### **Online işlemlere giriş yapılamıyor.**

İnternet sitemizin yenilenmesi nedeniyle tüm üyelerimizin öncelikle "Şifre Al" adımından şifrelerini oluşturmaları gerekmektedir. T.C. kimlik numaranız, Vakıf sisteminde kayıtlı olan cep telefonu numaranız ve cep telefonunuza gelen sms doğrulama kodunu onaylayarak sisteme güvenli giriş yapabilirsiniz.

### **Online işlemlere giriş aşamasında istediğim gibi şifre oluşturabilirim.**

- Sadece rakamlardan oluşmalıdır.
- 6 karakter içermelidir.
- 1234 gibi ardışık rakamlar kullanılmamalıdır.

### **Cep telefonu numaramı değiştirdiğim online işlemlere giriş yapılamıyor.**

Vakıf sistemindeki iletişim bilgileriniz online giriş işlemlerini etkilediğinden güncel cep telefonu numarası bilginizin sistem üzerinde kayıtlı olması gerekmektedir.

Cep telefonu numarası bilgisi değişikliği olan üyelerimiz "Bize Ulaşın" linki üzerinden veya Vakfımızla irtibata geçerek güncelleme taleplerini iletebilirler.

Kişisel verilerinizin güvenliği ve doğrulama için, size ait olan cep telefonu numarası bilgilerinizin Vakfımıza bildirimini önem arz etmektedir.

### **Online işlemlere giriş yapınca hata mesajı veriyor.**

Girdiğiniz bilgilerde tutarsızlık olabilir, bilgilerin doğruluğunu kontrol ederek giriş işlemlerini yeniden deneyiniz. Hatanın giderilememesi durumunda Vakfımızla iletişime geçebilirsiniz.

### **Web üzerinden barkodlu belgeyi oluşturdum, doğrulayamıyorum.**

Vakfımız Online İşlemler menüsüne giriş yaptığınızda, hizmet bilgileri ve emekli maaş bordrosu ekranlarından barkodlu belge oluşturup, belge doğrulama ekranlarına barkod numarası ile giriş yaparak doğrulama işlemlerini tamamlayabilirsiniz.

### **Vakfınız ile ilgili genel sorulara ulaşamıyorum.**

Sıkça Sorulan Sorular (S.S.S) bölümümüz ile üyelerimizin merak ettiği tüm sorulara hızlıca cevap bulabilirsiniz.

### **Web ve mobil uygulamaya giriş yaptım yakın bilgilerim gözüküyor.**

Web sitemizde sağlıktan yararlanan yakın bilgileriniz görüntülenebilmektedir. Hak sahipleriniz gözüküyorsa istenen belgeleri tamamlayıp Vakfımız ile paylaşmalısınız.

**Web üzerinde gönderdiğim evrak durumu işleme alındı  
gözüküyor ancak ödeme hesabımda değil.**

Size veya hak sahibinize ait evraklar ödendi durumuna geçtiğinde hesabınıza aktarılmaktadır.

**Web üzerinden iletişim bilgilerimi değiştirdim, yeni bilgilerim  
hala aktif olmadı.**

Sitemiz üzerinden yapmış olduğunuz iletişim güncelleme talepleriniz Vakfımız tarafından onaylandığında aktif hale gelmektedir.

**Web üzerinden organizasyon bilgilerimi değiştirdim, yeni  
bilgilerim hala aktif olmadı.**

Aktif üyelerimizin organizasyon bilgileri bankamızdan gelen bilgilerle kontrol edilmesini takiben onaylanmaktadır.





**TZHVakfi**

**T.C. ZİRAAT BANKASI A.Ş. VE T.HALK BANKASI A.Ş.  
MENSUPLARI EMEKLİ VE YARDIM SANDIĞI VAKFI**