



## TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU FORMU (\*)

Aşağıdaki başvuru formunu doldurmadan önce lütfen Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Bilgi Broşürünü dikkatlice okuyunuz.

Bu başvuru formunu başvuru sahibinin vekili/temsilcisi sıfatıyla imzalıyorsanız mutlaka ilgili vekaletname/temsile yetkili olduğunu gösterir belge örneğini ibraz ediniz. Vekaletnamenin noterden düzenlenmiş olması ve Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne (Hakem Heyeti) başvuru yapılmasına yetki verildiğini içermesi gerekmektedir. Söz konusu belgelerin ibraz edilmemesi halinde başvurunuz işleme alınmayacaktır. Sorunuz olduğu takdirde lütfen Türkiye Bankalar Birliği ile temasa geçiniz.

**Adres:** Nispetiye Caddesi Akmerkez B3 Blok Kat 13 34340 Etiler Beşiktaş İSTANBUL

**Çağrı merkezi telefon numarası:** 0 850 222 2 822

**Faks:** (212) 282 09 46

**Elektronik posta:** hakemheyeti@tbb.org.tr

**İnternet sitesi:** <http://www.tbb.org.tr>

### BAŞVURU SAHİBİ GERÇEK KİŞİ İSE BAŞVURU SAHİBİ HAKKINDAKİ KİŞİSEL BİLGİLER (LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)

**ADI VE SOYADI:** .....

**BABA ADI:** .....

**DOĞUM YERİ VE TARİHİ:**.....

**TC KİMLİK NUMARASI:**.....

**ADRES:**

**SOKAK:** ..... **NO:** ..... **ŞEHİR:** .....

**POSTA KODU:** ..... **TELEFON:** .....

**FAKS:**..... **ELEKTRONİK POSTA:**.....

(Elektronik posta adresinizi bildirmeniz durumunda, başvuru takip sistemi üzerinden sorgulama yapabilirsiniz.)

### BAŞVURU VEKALETEN VEYA TEMSİLEN YAPILIYORSA VEKİLİN/TEMSİLCİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

(LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)

**ADI VE SOYADI :** ..... **ADRES:**.....

**SOKAK:**..... **NO:** ..... **ŞEHİR:** .....

**POSTA KODU:**..... **TELEFON:**.....

**FAKS:** ..... **ELEKTRONİK POSTA:** .....

(\*): 14 Mayıs 2013 tarihinde yürürlüğe giren Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'e dayanılarak oluşturulmuştur.

**HAKKINDA BAŞVURUDA BULUNULAN BANKA** (Banka): .....

**İLGİLİ ŞUBEYE / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE BAŞVURDUNUZ MU?**

**EVET**  **HAYIR**  **Yanıtınız EVET ise, NE ZAMAN? ..!/.../.....**

**İLGİLİ ŞUBEDEN / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDEN YAZILI YANIT ALDINIZ MI?**

(Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini izleyen altmış gün içinde Hakem Heyeti'ne iletilmeyen başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**  **Yanıtınız EVET ise, BANKA YANIT TARİHİ NEDİR?: ..!/.../.....**  
(Lütfen banka yanıtının örneğini ekleyiniz.)

**BAŞVURUYA KONU OLAYIN MEYDANA GELDİĞİ TARİH NEDİR?: ..!/.... / ....**

(Başvuruya konu işlemin veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren 2 yıl içinde Hakem Heyeti'ne iletilmeyen başvurular kabul edilmemektedir.)

**BAŞVURU KONUSU OLAY YARGIYA İNTİKAL ETMİŞ MİDİR?**

(Yargıya intikal eden başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ BİREYSEL İÇERİKLİ BİR BAŞVURU MUDUR?**

(Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklanan başvurular kabul edilmemektedir.) **EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ, BANKALAR VE SUNDUKLARI HİZMETLER HAKKINDA GENEL İÇERİKLİ BİR KONUYLA MI İLGİLİDİR?**

(Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular kabul edilmemektedir.) **EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ İFLAS VEYA TASFİYESİNE KARAR VERİLEN BİR BANKANIN ALDIĞI KARARLARLA MI İLGİLİDİR?**

(İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.) **EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ KANUNLARDA SUÇ OLARAK ÖNGÖRÜLEN FİİLLERLE İLGİLİ BİR KONU HAKKINDA MIDIR?**

(Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ, TEKLİF VE DEĞERLENDİRME AŞAMASINDA OLUP, BANKALARIN FİYATLAMA POLİTİKALARIYLA İLGİLİ VE HENÜZ GERÇEKLEŞMEMİŞ İŞLEMLERLE İLGİLİ BİR BAŞVURU MUDUR?**

(Teklif ve değerlendirme aşamasında olup, bankaların fiyatlama politikalarıyla ilgili ve henüz gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ DAHA ÖNCE HAKEM HEYETİ TARAFINDAN İNCELENMİŞ VE KARARA BAĞLANMIŞ OLAN BİR KONUYLA MI İLGİLİDİR?**

(Daha önce Hakem Heyeti tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olan bir konuyla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.) **EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ, BANKA TARAFINDAN ÇÖZÜME KAVUŞTURULMUŞ OLAN BİR KONUYLA MI İLGİLİDİR?**

(İtiraz hakkınız saklı kalmak kaydıyla, banka tarafından çözüme kavuşturulmuş olan bir konuyla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

Lütfen konuyu kısaca özetleyiniz. Başvuru formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

**Talep:**

(İşlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmediği durumda, başvuru sahibinden ek belge ya da bilgi talep edilebilir. Bu durumda başvurunun sonuçlanma süresi uzamış olur.)

Daha çok yer gerekiyorsa ayrıca düz beyaz bir kâğıt üzerinde devam ediniz ve bu formla birlikte gönderiniz

(Lütfen formun sonraki sayfasını da doldurunuz.)

Başvurunuzla ilgili olduğunuzu düşündüğünüz her türlü belgeyi aşağıda belirtiniz ve bunları (fotokopilerini) bu forma iliştiniz. Ek yapılan belgelerin sayfa sayılarını, her bir ek için ayrı olarak belirtiniz.

Sayfa Sayısı

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

Lütfen dikkatle okuduktan sonra imzalayınız.

**(LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)**

**BEYAN**

- Yukarıda vermiş olduğum tüm bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
- Başvuru dilekçemin ve eklerinin ilgili bankaya iletilmesine, başvurumun incelenmesini ve değerlendirilmesini teminen Hakem Heyeti ve/veya sekreteryası tarafından talep edilebilecek başvurumla ilgili her türlü bilgi ve belgenin de yapılacak talep üzerine ilgili banka tarafından Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne sunulmak üzere Birliğimize iletilmesine, muvafakat ettiğimi beyan ederim.
- Bu belge ile Hakem Heyeti'ne sunduğum başvurunun yargıya, tahkime veya Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne konu olmadığını beyan ederim.
- Hakem Heyeti'nin kararının tarafıma tebliğ edilmesinin akabinde, mahkemeye, tahkime veya Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurmam halinde, Türkiye Bankalar Birliği'ne bildirimde bulunmayı kabul ederim.

**YER:** .....

**TARİH:** ...../...../.....

**AD SOYAD:**

**İMZA:**

.....

.....