



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

Aşağıdaki başvuru formunu doldurmadan önce lütfen açıklamaları dikkatlice okuyunuz.

### Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine,

Aşağıdaki şikayet formunu doldurmadan önce lütfen “Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti Bilgi Broşürünü” dikkatlice okuyunuz. Bu şikayet formunu şikayet sahibinin vekili sıfatıyla imzalıyorsanız mutlaka ilgili vekaletnameyi ibraz ediniz. Vekaletnamenin noterden düzenlenmiş olması ve Türkiye Bankalar Birliği’ne 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 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:**.....

### BAŞVURU VEKALETEN YAPILIYORSA VEKİLİN 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 ŞİKAYETTE BULUNULAN BANKA (Banka):** .....

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

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

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

(Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini izleyen altmış gün içinde Heyete ileilmeyen şikayetler kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**  **Yanıtınız EVET ise, BANKA YANIT TARİHİ NEDİR?: ..../.../.....**

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

(Şikayete konu işlemin veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren 2 yıl içinde Heyete ileilmeyen şikayetler kabul edilmemektedir.)

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

(Yargıya intikal eden şikayetler kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ BİREYSEL İÇERİKLİ BİR BAŞVURU MUDUR?**

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

**ŞİKAYETİNİZ, 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?**

(Başvurunuz iflas 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 bir başvurular kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**BAŞVURUNUZ DAHA ÖNCE HEYET TARAFINDAN İNCELENMİŞ VE KARARA BAĞLANMIŞ OLAN BİR KONUyla MI İLGİLİDİR?**

(Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olan bir konuyla mı 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 şikayetler kabul edilmemektedir.)

**EVET**  **HAYIR**

**Lütfen şikayetinizi kısaca özetleyiniz. Şikayet formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.**

**Talep:**

(Şikayet formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur)

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.**

	<u>Sayfa Sayısı</u>
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.
- Bu belge ile hakem heyetine sunduğum şikâyetin yargıya veya tahkime konu olmadığını beyan ederim.
- Şikâyetimi incelemek amacıyla talep edilebilecek her türlü bilgi veya belgenin hakkında şikayette bulunduğum banka tarafından Hakem Heyetine verilmesine muvafakat ederim.
- Hakem Heyetinin kararının tarafıma tebliğ edilmesinin akabinde, mahkemeye veya Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine başvurmam halinde, Türkiye Bankalar Birliği'ne bildirimde bulunmayı kabul ederim.

**YER:** .....

**TARİH:** ...../...../.....

**AD SOYAD**

.....

**İMZA**

.....