



## TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ MÜŞTERİ ŐİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU FORMU

### TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ MÜŞTERİ ŐİKAYETLERİ HAKEM HEYETİNE,

Aőađıdaki Şikayet formunu doldurmadan önce lütfen "Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Őikâyetleri Hakem Heyeti Bilgi Broőürünü" dikkatlice okuyunuz. Bu Şikayet formunu Şikayet sahibinin vekili sıfatıyla imzalıyorsanız mutlaka ilgili vekaletnameyi ibraz ediniz. Vekaletnamenin noterden düzenlenmiő 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 B 3 Blok Kat 13 34340 Etiler İSTANBUL

**Tel:** (212) 282 09 73

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

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

### BAŞVURU SAHİBİ GERÇEK KİŐİ İSE BAŞVURU SAHİBİ HAKKINDAKİ KİŐİSEL BİLGİLER

**ADI VE SOYADI**

**BABA ADI**

**DOĞUM YERİ**

**DOĞUM TARİHİ**

**T.C. KİMLİK NO**

**E-POSTA**

**TELEFON**

**FAKS**

**ADRES**

### BAŞVURU VEKALETEN YAPILIYORSA VEKİLİN İLETİŐİM BİLGİLERİ

**ADI VE SOYADI****E-POSTA****TELEFON****FAKS****ADRES****ŖİKAYET BİLGİLERİ****HAKKINDA ŖİKAYETTE BULUNULAN BANKA (Banka, Ŗube)****İLGİLİ ŖUBEYE / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE BAŖVURDUNUZ MU?****İLGİLİ ŖUBEDEN / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDEN CEVAP ALDINIZ MI?**

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

**BAŖVURUYA KONU OLAYIN MEYDANA GELDİĞİ TARİH NEDİR?**

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

tarihinde

**ŖİKAYET KONUSU OLAY YARGIYA İNTİKAL ETMİŖ MİDİR?**

(Yargıya intikal eden Ŗikayetler kabul edilmemektedir.)

**BAŖVURUNUZ BİREYSEL İÇERİKLİ BİR BAŖVURU MUDUR?**

(Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklanan baŖvurular kabul edilmemektedir.)

**ŖİKAYETİNİZ, BANKALAR VE SUNDUKLARI HİZMETLER HAKKINDA GENEL İÇERİKLİ BİR KONUyla MI İLGİLİDİR?**

(Bankalar ve sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan baŖvurular kabul edilmemektedir.)

**BAŖVURUNUZ İFLAS VEYA TASFİYESİNE KARAR VERİLEN BİR BANKANIN ALDİĞI KARARLARLA MI İLGİLİDİR?**

(BaŖvurunuz İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili baŖvurular kabul edilmemektedir.)

**BAŞVURUNUZ RE'SEN CEZAI TAKİBATA TABİ SUÇLARLA İLGİLİ OLAN BİR KONU HAKKINDA MIDIR?**

(Re'sen cezai takibata tabi suçlarla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.)

**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.)

**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.)

**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.)

**LÜTFEN ŞİKAYETLERİNİZİ KISACA ÖZETLEYİNİZ**

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

**TALEP****LÜTFEN TALEPLERİNİZİ KISACA ÖZETLEYİNİZ**

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

**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.**

1. 2. 3. 4. 5.

**\*Lütfen dikkatle okuyunuz****Beyan:**

- Yukarıda vermiş olduğum tüm bilgilerin doğru ve gerçeğe uygun olduğunu beyan ederim.
- Bu belge ile hakem heyetine sunduğum Őikâyetin görülmüş veya görülmekte olan herhangi bir dava veya tahkime konu olmadığını beyan ederim.
- Őikâyetimi incelemek amacıyla talep edilebilecek her türlü bilgi veya belgenin hakkında Őikayette bulunduğum banka tarafından hakem heyetine verilmesine muvafakat ederim.
- Őikayetimin hakem heyetine arzının, konu ile ilgili olarak mahkemeye veya hakeme başvurmak için öngörülen yasal süreleri durdurmadığını kabul ederim.
- Hakem heyetinin kararının tarafıma tebliğ edilmesinin akabinde, mahkemeye veya tüketici mahkemesi hakem heyetlerine başvurmam halinde, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na raporlanmak üzere, hakem heyetine bildirimde bulunmayı kabul ederim.

**YER****TARİH**

18/09/2020

**ADI VE SOYADI****İMZA**