

## **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.

### **Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun ile İlgili Aydınlatma Metni**

Birliğimize yapacağınız Hakem Heyeti başvurusu kapsamında kendi rızanız ile vereceğiniz kişisel verileriniz, başvurunuzun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amacı ile sınırlı olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 5'inci maddesinde yer alan "veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması" ve "ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işleminin zorunlu olması" ve 6'ncı maddesinde yer alan "ilgili kişinin açık rızasının olması" hukuki sebebine dayanarak, veri kayıt sisteminin parçası olarak otomatik olarak Birliğimiz kayıtlarına işlenecektir.

Kişisel verilerinizden, ad soyad, T.C. Kimlik No, iletişim bilgileriniz ve başvurunuzun değerlendirilmesinde ihtiyaç duyulan diğer bilgileriniz, ilgili Banka, ilgili Hakem Heyeti üyeleri, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, başvurunuzun kredi kartları ve banka kartları ile ilgili olması durumunda Hakem Heyeti mevzuatı kapsamında Heyete katılacak Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. yetkilisi, Birliğin teknik destek hizmeti aldığı bilgi teknolojileri şirketleri, başvurunuzun posta yolu ile yapılması halinde saklama hizmeti alınan arşiv firması, mahkeme veya kanunla yetkilendirilmiş kamu kurum ve kuruluşları, e-Devlet Kapısı ve ad soyad, T.C. Kimlik No bilginiz çağrı merkezi şirketi ile paylaşılacaktır.

Kanunun "ilgili kişinin haklarını düzenleyen" 11 inci maddesi kapsamındaki taleplerinizi, "Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ" gereği Birliğimizin "Kültür Mahallesi, Nispetiye Caddesi, Akmerkez No:56 İç Kapı No:24 Beşiktaş İstanbul" adresine iletebilirsiniz.

**Adres:** "Kültür Mahallesi, Nispetiye Caddesi, Akmerkez No:56 İç Kapı No:24 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>

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

**BAŞVURU SAHİBİ GERÇEK KİŞİ İSE BAŞVURU SAHİBİ HAKKINDAKİ KİŞİSEL BİLGİLER (LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)****ADI VE SOYADI:** .....**TC KİMLİK NUMARASI:** .....**6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u kapsamında Aydınlatma Metni:**

Birliğimize Bireysel Müşteri Hakem Heyeti için yaptığınız başvuruda, iletişim yöntemlerinden "E-posta"yı seçtiğiniz için vermiş olduğunuz e-posta adresine ait sunucunun yurt dışında bulunması durumunda, E-postalarda yer alan kişisel verileriniz yurt dışına aktarılmış olur. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 9 uncu maddesinin 6 ıncı fıkrasının a bendi kapsamında "verilerinizin yurtdışına aktarımına ilişkin aşağıdaki açık rızayı verdiğiniz takdirde" sizinle olan iletişimimiz e-posta ile sürdürülecektir.

**6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u kapsamında Rıza Metni:**

Birliğimize Bireysel Müşteri Hakem Heyeti için yaptığım başvuruda, iletişim yöntemi olarak e-posta adresini belirlemem nedeniyle, e-postalarda yer alan kişisel verilerimin yurt dışına aktarılmasına 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u çerçevesinde açık rıza verdiğimi beyan ederim.

**İLETİŞİM TERCİHİNİZ:** ☐ Eposta ☐ Posta**ADRES:****SOKAK:** ..... **NO:** ..... **ŞEHİR:** .....**POSTA KODU:** ..... **TELEFON:** .....**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)****6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u kapsamında Aydınlatma Metni:**

Birliğimize Bireysel Müşteri Hakem Heyeti için Vekaleten/Vesayaten/Velayaten yaptığınız başvuruda, iletişim yöntemlerinden "E-posta"yı seçtiğiniz için vermiş olduğunuz e-posta adresine ait sunucunun yurt dışında bulunması durumunda, E-postalarda yer alan kişisel verileriniz yurt dışına aktarılmış olur. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 9 uncu maddesinin 6 ıncı fıkrasının a bendi kapsamında "verilerinizin yurtdışına aktarımına ilişkin aşağıdaki açık rızayı verdiğiniz takdirde" sizinle olan iletişimimiz e-posta ile sürdürülecektir.

**6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u kapsamında Rıza Metni:**

Birliğimize Bireysel Müşteri Hakem Heyeti için Vekaleten/Vesayaten/Velayaten yaptığım başvuruda, iletişim yöntemi olarak e-posta adresini belirlemem nedeniyle, e-postalarda yer alan kişisel verilerimin yurt dışına aktarılmasına 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanun'u çerçevesinde açık rıza verdiğimi beyan ederim.

**İLETİŞİM TERCİHİNİZ:** ☐ Eposta ☐ Posta**ADI VE SOYADI :** ..... **ADRES:** .....**SOKAK:** ..... **NO:** ..... **ŞEHİR:** .....**POSTA KODU:** ..... **TELEFON:** .....**ELEKTRONİK POSTA:** .....

**HAKKINDA BAŞVURUDA BULUNULAN 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 ☐**

**BAŞVURU AÇIKLAMASI** (Lütfen konuyu kısaca özetleyiniz. Başvuruya konu işlemin somut ve açık olarak, tarih ve varsa tutar belirtilerek iletilmesi gerekmektedir.):

**TALEP** (Tutar iadesi talebiniz var ise, lütfen talebinizi tutar belirtilerek iletiniz.):

(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 lütfen beyaz bir kâğıt üzerinde devam ediniz ve bu formla birlikte gönderiniz.

(Lütfen formun sonraki sayfasını da doldurunuz.)

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

Kişisel Verileri Korunması Kanunu hükümlerine göre, Birliğimizin sadece işbu başvurunuzun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması kapsamında kişisel veri işlemesi mümkün olduğundan, başvurunuz ile ilgili olmayan kişisel verilerin (fotoğraf, üçüncü kişiye ait kişisel veriler ... vb) ve özellikle özel nitelikli kişisel verilerin (nüfus cüzdan örneğinde yer alan din ve kan grubu, sağlık, ceza mahkumiyeti, ırk, din ... vb) Birliğimiz ile paylaşılmasını önemle hatırlatırız.

**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 Hakem Heyeti'ne konu olmadığını beyan ederim.
- Hakem Heyeti'nin kararının tarafıma tebliğ edilmesinin akabinde, mahkemeye, tahkime veya Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurmam halinde, Türkiye Bankalar Birliği'ne bildirimde bulunmayı kabul ederim.

**AD SOYAD:**

**İMZA:**

**TARİH:**

.....

.....

...../...../.....