

## DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

1. Hakem Heyeti'nin işlemlerini kolaylaştırmak için lütfen bu Formdaki bütün soruları yanıtlayınız.
2. Lütfen bu Formu okunur şekilde doldurunuz ve başvurunuzu kısa, açık ve net bir şekilde açıklayınız. Başvurunuzun olduğu koşulları belirtmeniz çok önemlidir (örneğin; kesin tarih, ilk kez olup olmadığı, ne tür bir işlemle ilgili olduğu, hesap numarası ve tipi, bankanın tavnı hakkında başvuruda bulunduğunuz bankanın üniteleri ve ayrıca bankanızdan ve Hakem Heyeti'nden neler beklediğiniz).
3. Hakem Heyeti'nin başvurunuzu inceleyebilmesi için başvurunuzla ilgili tüm bilgiler Formda belirtilmelidir.
4. Bu Formla birlikte başvurunuzla ilgili olan tüm belgelerin örneklerinin Hakem Heyeti'ne gönderilmesi çok önemlidir (örneğin hesap açma anlaşması, banka ile yapılan yazışmalar, hesap ekstreleri vb.). Doldurduğunuz Başvuru Formunun ve eklediğiniz belgelerin birer kopyası da sizin tarafınızdan muhafaza edilmelidir.
5. Konu, başka biri veya birileriyle birlikte açılmış bir ortak hesap ile ilgiliyse bu durum belirtilmeli ve bu Form ortak hesap sahiplerinin her biri tarafından imzalanmalıdır.
6. Bir ya da daha fazla sayıda başvuru sahibi namına hareket etmeye yetkiliyseniz, başvurunun Hakem Heyeti tarafından incelenmesine ilişkin tüm faaliyetler için (örneğin; bu Formun imzalanması, konuyla ilgili olarak Hakem Heyeti'nden gelecek tüm yazıların alınması, bu yazılara yanıt verilmesi, ilgilinin önerilerinin kabulü veya reddi vb.) ilgili resmi mercilerce onaylanmış bir yazılı yetki belgesinin ve imza beyannamesinin ilişikte sunulması gerekir. Böyle bir durumda, Hakem Heyeti'ne vereceğiniz Başvuru Formunda, başvuru başka bir kişi veya kişiler adına yapmış olduğunuzu açıkça belirtmeniz gerekir. Banka hizmetlerini alan kişi ölmüş ise, kanuni menfaatlerinizi kanıtlayan veraset ilamını eklemeniz gerekir.
7. Bu Formu tamamladıktan sonra konuyla ilgili diğer belgeler ile birlikte Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere Birliğe gönderiniz.
8. Hakem Heyeti'ne elektronik posta, faks, posta ve e-Devlet Kapısı yoluyla başvuru yapılabilir.

**Bilgi Broşürü ve Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Başvuru Formu ücretsizdir. Formu katılım bankalarından veya Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Sekreteryasından (Saray Mh. Dr. Adnan Büyükdenez Cd. Akofis Park C Blok No:8 Kat:8 34768 Ümraniye / İSTANBUL ) veya internet üzerinden (www.tkbb.org.tr) ücretsiz temin edebilirsiniz.**

## TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

Hakem Heyeti, gerçek kişi müşteriler ile Birlik üyesi bankalar arasındaki her türlü anlaşmazlıkları adil, tarafsız ve açık bir şekilde incelemek ve dostane bir çözüm bulmak için oluşturulmuş bağımsız bir heyettir.

Hakem Heyeti'nin faaliyetleri hakkında ayrıntılı bilgi Heyetin Yıllık Faaliyet Raporu ile kamuoyuna duyurulur.

### Hakem Heyetine kimler başvurabilir?

Hakem Heyetinin faaliyetleri, sadece gerçek kişi banka müşterilerinin ticari faaliyetler ile ilgili olmayan her türlü bireysel bankacılık işlemlerini kapsadığından, Hakem Heyeti'ne sadece gerçek kişiler başvurabilir.

### Hakem Heyeti neleri inceler?

Hakem Heyeti, bankalar tarafından gerçek kişilere (bireylere) bankacılık hizmetleri (yani, özel cari ve katılma hesapları, krediler, çekler, kartlar, vb.) sağlanmasıyla ilgili olan ve Tebliğin 7 nci maddesinde sayılanlar dışında kalan şikayet veya anlaşmazlıklar inceler.

### Size Yardıma Hazırız

#### Başvuru nasıl yapılır?

Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunmak için ilk adım şikayetinizi doğrudan bankanın ilgili şubesine veya genel müdürlüğüne yazılı olarak, internet sayfası üzerinden veya e-posta yoluyla sunmaktır. Bankanın amacı size en iyi hizmeti vermek olduğundan sorununuzu dinlemeye ve yardımcı olmaya her zaman hazır olacaktır. Başvurunuzun olumsuz sonuçlandırılması durumunda, **Birliğimiz Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne e-Devlet kapısı veya www.tkbb.org.tr üzerinden başvurabilirsiniz .**

### Müşteri başvurularının büyük bir bölümü bankada çözümlenir.

Başvuru konusunun çözümlenmesine ilişkin ilk başvurunun ilgili bankanın genel müdürlüğü veya şubesine yapılması gerekmektedir.

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubece verilen cevabın yeterli bulunmaması durumunda cevabın verildiği tarihten itibaren, başvurunuzdan itibaren otuz gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise bu sürenin bitiminden itibaren altmış gün içinde Başvuru Formunun doldurulması suretiyle Hakem Heyetine başvuruda bulunulabilir.

**Unutmayınız**, başvurunuzu açık ve kısa bir şekilde tanımlayarak bu Formu doldurmanız ve konuyla ilgili tüm belgelerin birer örneğini Hakem Heyeti'ne göndermeniz gerekmektedir.

### Başvuruların İncelenmesi

\* Başvurunuz Hakem Heyeti tarafından incelenebilecek mahiyette bir konuya, Heyet, hakkında başvuruda bulunulan bankanın konu hakkındaki açıklamalarını inceledikten sonra kendisine başvuru tarihinden itibaren en geç doksan gün içinde kararını verir ve yirmi gün içerisinde gerekçeli olarak başvurunuzu size ve ilgili bankanın genel müdürlüğüne tebliğ eder.

\* Heyetin, Hakem Heyetinin kuruluş ve çalışmalarına ilişkin Tebliğ'in 12'nci maddesinde belirtilen tutara kadar olan uyuşmazlıklarla ilgili kararları yargı yolu açık olmak üzere bankalarca uygulanır. Banka, kararın kendisine tebliğ edilmesini izleyen onbeş gün içinde; kararın gereğini yerine getirecek, müşteriyi bilgilendirecek ve her iki işlem ile ilgili Birliğe yazılı olarak bilgi verecektir.

\* Tarafların Hakem Heyetine intikal eden başvurular ile ilgili olarak yargı yoluna başvurma hakları saklıdır.

**Unutmayınız**, başvuruların Hakem Heyeti tarafından incelenmesi, konunun mahkemeye veya tahkime intikali ile ilgili yasal süre sınırlamalarını hiçbir şekilde durdurmaz.

### Hakem Heyeti hangi konuları inceleyemez?

Hakem Heyeti, bankalar hakkında aşağıda belirtilenler dışında kalan tüm başvuruları inceler. Aşağıda belirtilen başvurular Hakem Heyetine iletilmeksizin sekreteryaya tarafından reddedilir:

- a. Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini müteakip altmış gün içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,
- b. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Heyete iletilmek üzere Birliğe ulaşmayan başvurular,
- c. Yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmiş başvurular,
- ç. Bireysel nitelik taşımayan ticari, zirai vb faaliyet konularıyla ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular,
- d. Bankaların personeli hakkındaki başvurular veya sundukları ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular,
- e. İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararla ilgili başvurular,
- f. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili başvurular,
- g. Gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular,
- ğ. Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış başvurular.
- h. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, başvuru sahibi ile banka arasında çözüme kavuşturulmuş olan başvurular,
- ı. Bankaların kredi politikaları ve kredi değerlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili başvurular,
- i. Bankaların yurt dışı şubelerince yapılan işlemlerle ilgili başvurular,
- j. Danışmanlık talepleri ile ilgili başvurular,
- k. Maddi ve manevi tazminat talepleri ile ilgili başvurular.

Yapılan başvurudan sonra yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilmiş olanların, Hakem Heyetine bildirildiği veya Hakem Heyetince öğrenildiği tarihte Hakem Heyetinin görevi son bulur.

### Ödeme yapmam gerekir mi?

Hakem Heyeti'nin sunduğu hizmetler ücretsizdir.

# BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BİLGİ BROŞÜRÜ VE BAŞVURU FORMU



**TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ**

“Türkiye katılımı güçleniyor”

## TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ BAŞVURU FORMU

Aşağıdaki başvuru formunu doldurmadan önce lütfen açıklamaları dikkatlice okuyunuz.

## TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE,

Aşağıdaki Başvuru Formunu doldurmadan önce lütfen “Türkiye Katılım Bankaları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Bilgi Broşürünü” dikkatlice okuyunuz. Bu Başvuru Formunu başvuru sahibinin vekili sıfatıyla imzalıyorsanız mutlaka ilgili vekaletnameyi ibraz ediniz. Vekaletnamenin noterden düzenlenmiş olması ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği’ne başvuru yapılmasına yetki verildiğini içermesi gerekmektedir. Söz konusu belgelerin ibraz edilmemesi halinde başvurunuz işleme alınmayacaktır. Sorunuz olduğu takdirde lütfen Türkiye Katılım Bankaları Birliği ile temasa geçiniz.

**Adres:** Saray Mh. Dr. Adnan Büyükdenez Cd. Akofis Park  
C Blok No: 8 Kat: 8 34768 Ümraniye / İstanbul  
**Tel:** ( 216 ) 636 95 00 **Faks:** ( 216 ) 636 95 49  
**E-posta:** hakemheyeti@tkbb.org.tr **Web sitesi:** http://www.tkbb.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:	
ŞEHİR:	
POSTA KODU :	TELEFON:
FAKS :	ELEKTRONİK POSTA:

BAŞVURU VEKALETEN YAPILIYORSA VEKİLİN İLETİŞİM BİLGİLERİ (LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)	
ADI ve SOYADI:	
BABA ADI:	DOĞUM YERİ VE TARİHİ:
TC KİMLİK NUMARASI:	
ADRES:	
ŞEHİR:	
POSTA KODU :	TELEFON:
FAKS :	ELEKTRONİK POSTA:

## HAKKINDA BAŞVURUDA BULUNULAN BANKA (Banka, Şube):

İLGİLİ ŞUBEYE / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE YAZILI OLARAK VEYA  
İNTERNET ÜZERİNDEN YA DA E-POSTA YOLUYLA BAŞVURDUNUZ MU?

EVET  HAYIR  Yanıtınız EVET ise, NE ZAMAN? \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Heyete müracaat edilmeden önce, bankaya başvurulmalıdır.

İLGİLİ ŞUBEDEN / BANKA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDEN CEVAP ALDINIZ MI ?

EVET  HAYIR  Yanıtınız EVET ise, NE ZAMAN? \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Banka genel müdürlüğü veya ilgili şubenin cevap tarihini veya cevap süresinin bitimini izleyen altmış gün içinde Birliğe iletilmeyen başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUYA KONU OLAYIN MEYDANA GELDİĞİ TARİH NEDİR? \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Başvuruya konu işlemin veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren 2 yıl içinde Heyete iletilmeyen başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURU KONUSU OLAY YARGIYA, SİGORTA TAHKİM KOMİSYONUNA VEYA  
TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE İNTİKAL ETMİŞ MİDİR?

EVET  HAYIR  Yanıtınız EVET ise, NE ZAMAN? \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Adıgeçen mercilere intikal eden başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ BİREYSEL İÇERİKLİ BİR BAŞVURU MUDUR?

EVET  HAYIR

Bireysel nitelik taşımayan bankacılık işlemlerinden kaynaklanan başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, BANKALAR, PERSONELİ VEYA SUNDUKLARI HİZMETLER  
HAKKINDA GENEL İÇERİKLİ BİR KONUyla MI İLGİLİDİR?

EVET  HAYIR

Bankalar, personeli veya sundukları hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular kabul edilmemektedir

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

EVET  HAYIR

İflas veya tasfiyesine karar verilen bir bankanın aldığı kararlarla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

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

EVET  HAYIR

Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, GERÇEKLEŞMEMİŞ İŞLEMLERLE İLGİLİ BİR BAŞVURU MUDUR?

EVET  HAYIR

Gerçekleşmemiş işlemlerle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

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

EVET  HAYIR

Daha önce Heyet tarafından incelenmiş ve karara bağlanmış olan bir konuyla ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, BANKA TARAFINDAN ÇÖZÜME KAVUŞTURULMUŞ OLAN  
BİR KONUyla MI İLGİLİDİR?

EVET  HAYIR

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

BAŞVURUNUZ, BANKANIN KREDİ POLİTİKASI VE KREDİ DEĞERLENDİRME, İZLEME,  
RİSK YÖNETİMİ İLE İLGİLİ BİR KONU HAKKINDA MIDIR?

EVET  HAYIR

Belirtilen konular ile ilgili başvurular kabul edilmemektedir.ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, BANKANIN YURT DIŞI ŞUBELERİNCE YAPILAN İŞLEMLERLE Mİ  
İLGİLİDİR?

EVET  HAYIR

Bankaların yurt dışı şubelerince yapılan işlemler ile ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, DANIŞMANLIK TALEPLERİYLE Mİ İLGİLİDİR?İLGİLİDİR?

EVET  HAYIR

Danışmanlık talepleriyle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

BAŞVURUNUZ, MADDİ VE MANEVİ TAZMİNAT TALEPLERİYLE Mİ İLGİLİDİR?

EVET  HAYIR

Maddi ve manevi tazminat talepleriyle ilgili başvurular kabul edilmemektedir.

Lütfen başvuru konunuzu kısaca özetleyiniz. Başvuru Formunda işlemin ve talebin ne olduğunun somut ve açık olarak belirtilmesi zorunludur.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Talep:

(Başvuru 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 olduğunu düşündüğünüz her türlü belgeyi aşağıda belirtiniz ve bunları (fotokopilerini) bu forma iştiriniz. Ek yapılan belgelerin sayfa sayılarına her bir ek için ayrı olarak belirtiniz.

	Sayfa Sayısı
1. ....	.....
2. ....	.....
3. ....	.....
4. ....	.....
5. ....	.....

TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ Bireysel Banka Müşterisi Aydınlatma Metni	
<b>a) Veri Sorumlusu</b>	
<b>TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ</b> olarak kişisel verilerinizi, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) ve ilgili sair mevzuat kapsamında, veri sorumlusu sıfatıyla işlemeekteyiz.	
<b>b) Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği ve Hukuki Sebepleri</b>	
Kişisel verileriniz bilgi edinme dilekçeleri ve bireysel müşteri hakem heyeti başvurularınız kapsamında, <ul style="list-style-type: none"><li>- Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi</li><li>- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi</li></ul> amaçlarıyla “kanunlarda açıkça öngörülmeye” ve “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olma” hukuki sebepleri dâhilinde işlenmektedir.	
<b>c) Kişisel Verileri Toplama Yöntemi</b>	
Kişisel verileriniz, bu metnin (b) başlığındaki amaçların yerine getirilebilmesi için sizler tarafından e-posta gönderimi, posta aracılığıyla gönderim, ilgili formun veya internet sitesi ile e-Devlet kapısı üzerinden başvuru formu doldurulması şekillerinde otomatik veya otomatik olmayanyöntemlerle yazılı veya elektronik ortamlarda elde edilecektir.	
<b>d) İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği</b>	
Kişisel verileriniz, KVKK’nın 8 (2) (a) maddesi uyarınca açık rızanız aranmaksızın yasal sorumluluklarımızın yerine getirilmesi amacıyla ilgili katılım bankası ile paylaşılmaktadır.	
<b>e) KVKK’nın 11. Maddesi Kapsamındaki Haklarınız</b>	
KVKK’nın 11. maddesi kapsamında, ilgili kişi olarak haklarınız bulunmakta olup bu haklarınız ile ilgili taleplerinizi, KVKK’nın 11. maddesi ile 13. maddesinin 1. fıkrası ve Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ gereğince, <ul style="list-style-type: none"><li>- Saray Mahallesi, Dr. Adnan Büyükdenez Caddesi, C Blok Akofis Park No:8 Kat:8, 34768 Ümraniye/İstanbul adresindeki kurumumuza bizzat gelerek,</li><li>- tkbb@hs03.kep.tr şeklindeki kayıtlı elektronik posta (KEP) adresimiz üzerinden,</li><li>- Kimliğinizi tespit edebilmek ve yanlış kişilere bilgi vermemek adına yazılı olarak noter aracılığı ile veya iadeli taahhütlü mektup ile,</li><li>- Güvenli elektronik imza, mobil imza ya da (varsa) tarafınızca daha kurumumuza bildirilen ve sistemlerimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle hakemheyeti@tkbb.org.tr adresine elektronik posta göndererek iletebilirsiniz.</li></ul> Başvurunuzda; <b>a)</b> Ad, soyad ve başvurunuz yazılı ise imza, <b>b)</b> Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyruğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası, <b>c)</b> Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi, <b>ç)</b> Varsa bildirimde esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası, <b>d)</b> Talep konusu, bulunması zorunludur. Konuya ilişkin bilgi ve belgeleri de yine başvurunuzla eklemeniz gerekmektedir.	
<input type="checkbox"/>	Kişisel Verilerin Korunması kapsamında Aydınlatma Metnini okudum ve anladım.

(LÜTFEN BÜYÜK HARFLERLE YAZINIZ)

**BEYAN**

- Yukarıda vermiş olduğum tüm bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
- Bu belge ile Hakem Heyetine sunduğum başvurunun yargıya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetine konu olmadığını beyan ederim.
- Başvurumu incelemek amacıyla talep edilebilecek her türlü bilgi veya belgenin hakkında başvuruda bulunduğum banka tarafından Hakem Heyetine verilmesine muvafakat ederim.
- Hakem Heyetine başvurumun akabinde, mahkemeye, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetine başvurmam halinde, Birliğe bildirimde bulunmayı kabul ederim.

YER:..... TARİH: ...../...../.....

ADI VE SOYADI / UNVANI İMZA  
.....