Bu dilekçe örnek niteliğindedir; somut olaya göre uyarlanmalıdır.

ADANA [İL / ..... İLÇE] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

BAŞVURAN (TÜKETİCİ / KART HAMİLİ) : [Ad Soyad] (T.C. Kimlik No: [.....])
[Adres]

KARŞI TARAF (BANKA) : [Banka Unvanı] – [Genel Müdürlük / Şube Adresi]

KART : [Kart türü] – son dört hane: [....]

UYUŞMAZLIK DEĞERİ : [....] TL (itiraz edilen işlemlerin toplamı; başvuru tarihindeki hakem heyeti parasal sınırının altında olmalıdır).

KONU : Kartın [kaybolması / çalınması / bilgilerinin ele geçirilmesi] nedeniyle irademe dışında yapılan [....] TL tutarındaki işlemlerin borcumdan düşülmesi, tahsil edilmişse iadesi talebidir.

AÇIKLAMALAR:

1. Karşı taraf bankanın [kart türü] kartının hamiliyim. [Tarih ve saat] tarihinde kartımın [kaybolduğunu / çalındığını / bilgim dışında işlem yapıldığını] öğrendim ve aynı gün saat [....]'da bankaya [çağrı merkezi / mobil uygulama / şube] aracılığıyla bildirimde bulunarak kartı kapattırdım (5464 s. K. m. 16).
2. Bildirimden [önce / sonra] kartımla [tarih] – [tarih] arasında, ekli hesap özetinde işaretlenen [....] adet ve toplam [....] TL tutarında işlem yapılmıştır. Bu işlemlerin hiçbirini ben yapmadım ve kimseye yaptırmadım.
3. İşlemlerin [....] adedi [internet / telefonla sipariş] yoluyla, harcama belgesi düzenlenmeden yapılmıştır. 5464 s. K. m. 15/3 uyarınca bu tür alımlardaki hukuka aykırı kullanımlardan kart hamili sorumlu tutulamaz.
4. Bildirimden önceki yirmi dört saat içinde yapılan işlemler bakımından sorumluluğum 5464 s. K. m. 12 ile sınırlıdır. Kartımı ve şifremi güvenli biçimde korudum; şifre [kartla birlikte saklanmamış / kimseyle paylaşılmamış]tır. Olayda ağır ihmal veya kastım bulunmamaktadır.
5. Son ödeme tarihi [tarih] olan hesap özetine [tarih] tarihinde, itiraz ettiğim işlemleri tek tek ve gerekçesiyle belirterek bankaya itiraz ettim (5464 s. K. m. 11). Banka [tarih] tarihli cevabıyla itirazımı reddetmiştir / yirmi gün içinde cevap vermemiştir.
6. Olayla ilgili [tarih] tarihinde [Adana Cumhuriyet Başsavcılığına / ilgili kolluk birimine] şikâyette bulundum.

HUKUKİ NEDENLER:

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu m. 11, 12, 15, 16, 44; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 68, 86 ve ilgili mevzuat.

DELİLLER:

Hesap özetleri, bankaya bildirim kaydı (çağrı merkezi / uygulama kaydı), itiraz dilekçesi ve bankanın cevabı, şikâyet tutanağı, işlem saatlerinde başka yerde bulunduğuma ilişkin

belgeler, bankadan istenecek işlem kayıtları (IP, cihaz, 3D Secure doğrulama kayıtları) ve her türlü yasal delil.

SONUÇ VE İSTEM:

Yukarıda açıklanan nedenlerle; iradem dışında yapılan [....] TL tutarındaki işlemlerin kart borcumdan düşülmesine, tahsil edilmiş ise bu tutarın [ve bu işlemlere bağlı olarak tahakkuk ettirilen faiz ve masrafların] tarafıma iadesine karar verilmesini saygıyla talep ederim.

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Hesap özetleri (itiraz edilen işlemler işaretli)

2- Bankaya bildirim kaydı

3- İtiraz dilekçesi ve banka cevabı

4- Şikâyet tutanağı

5- Kimlik fotokopisi