



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2017 Faaliyet Raporu

Mart 2018

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme	Sayfa 3
2. Hakem Heyetleri Bazında Başvurular ve Adetler	
Tablo 1: Başvuru Değerlendirme Sonuçları.....	Sayfa 5
Tablo 2: Son İki Yılda Yapılan Başvuruların Dağılımı.....	Sayfa 5
Tablo 3: Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı...	Sayfa 6
Tablo 4: Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı	Sayfa 6
Grafik 1: Son Beş Yıllık Hakem Heyeti Başvuru Adetleri	Sayfa 7
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular	
Grafik 2: Ürün Bazında Dağılım.....	Sayfa 7
Tablo 5: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı.....	Sayfa 8
Grafik 3: Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri	Sayfa 8

1. Genel Değerlendirme

1. Başvurular

Bireysel Műşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017 döneminde 13.928 başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 102 artmıştır. Söz konusu artış, 1 Aralık 2016 tarihinden itibaren uygulamasına başlanan e-Devlet Kapısı üzerinden başvuru kabulüne bağlı olarak gerçekleşmiştir. Başvuruların yüzde 65'i banka kartları ve kredi kartları, yüzde 15'i tüketici kredileri, yüzde 4'ü sigortacılık işlemleri, kalan yüzde 16'sı diğer bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgilidir.

Türkiye Bankalar Birlięi (TBB)'ne yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műşteri Hakem Heyetinin Oluřumu, alışma Esas ve Usulleri Hakkında Teblię (Teblię)'de belirlenen süreler içinde sonuçlandırılmış ve başvuru sahiplerine yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların yüzde 59'u, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 37'si; başvuru formu, banka yanıtı, imza vb usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiş ancak başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek, eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir.
- Yüzde 21'i; süreler, yargıya intikal etme vb nedenlerle kabul edilmemiştir.
- Yüzde 1'i; başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular

Hakem Heyeti gündemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gündeme alınan başvuruların;

- Yüzde 54'ü, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri aleyhine,
- Yüzde 26'sı, bankaların talebi karşılaması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan müşteri lehine,
- Yüzde 17'si, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Başvuruların %3'ü, işbu raporun hazırlandığı tarih itibarıyla henüz karara bağlanmamıştır.



Özet olarak; 2017 yılında TBB tarafından alınan her 5 başvurudan 2 tanesinin mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Asgari koşulları sağlayan her 2 başvurudan 1 tanesi Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

2017 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.395.056 adet başvuruya göre yüzde 16 azalmıştır. 2017 yılında gelen 2.063.371 adet başvurunun;

- Yüzde 56'si banka kartları ve kredi kartları,
- Yüzde 39'ü bankacılık ürün ve hizmetleri,
- Yüzde 3'ü tüketici kredileri
- Yüzde 2'si ise sigortacılık işlemleri ile

ile ilgilidir.

2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar

Tablo 1: Başvuru Değerlendirme Sonuçları

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen Başvurular	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Bankanın Talebi Karşılması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (**)
Banka ve Kredi Kartları	9.052	898	1	3.384	114	142	1.320	845	2.348
Tüketici Kredileri	2.024	1.214	0	568	4	10	18	41	169
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.218	776	1	726	15	28	136	86	450
Sigortacılık İşlemleri	634	49	0	368	15	11	29	26	136
Toplam	13.928	2.937	2	5.046	148	191	1.503	998	3.103

(*): Gündemde bekleyen başvuru adedi, 2017 yılında alınıp, eksik belge tamamlanmasının 2018 yılında gerçekleşmiş olması nedeniyle yasal süresi içinde karara bağlanmayı bekleyen başvurulardan oluşmaktadır.

(**):Banka Kartları ve Kredi Kartları Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 2.348 adet kararın 14 adeti, Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 169 adet kararın 5 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 450 adet kararın 5 adeti, ve Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 136 adet kararın 9 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

Tablo 2: Son İki Yılda Yapılan Başvurular

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen Başvurular	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Bankanın Talebi Karşılması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2016-31 Aralık 2016	6.887	1.345	31	1.933	884	81	1	743	1.869
1 Ocak 2017-31 Aralık 2017	13.928	2.937	2	5.046	1.503	191	148	998	3.103

(*):Söz konusu rakam, başvuruya ilişkin eksiklikler başvuru sahibi tarafından tamamlandıktan sonra heyet gündemine alınıp, 90 gün içinde işbu rapor tarihi itibarıyla henüz karara bağlanmamış başvuru adedini göstermektedir.

Tablo 3:
Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan Başvurular (*)	Gündemde Bekleyen Başvurular	Gündeme Alınan Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Talebi Karşılması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Müşteri Lehine Karar Verilen Başvurular	Banka Lehine Karar Verilen Başvurular (**)	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%)
Banka ve Kredi Kartları	9.052	4.425	114	1.320	845	2.348	46
Tüketici Kredileri	2.024	1.792	4	18	41	169	25
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.218	1.531	15	136	86	450	32
Sigortacılık İşlemleri	634	428	15	29	26	136	26
Toplam	13.928	8.176	148	1.503	998	3.103	43

(*) : "Gündeme Alınmayan" 8.176 adet başvurunun 191 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : "Banka Lehine Karar Verilen" 3.103 adet başvurunun 33 adeti, Heyetler tarafından "Görevsizlik Kararı Verilen" başvurulardır.

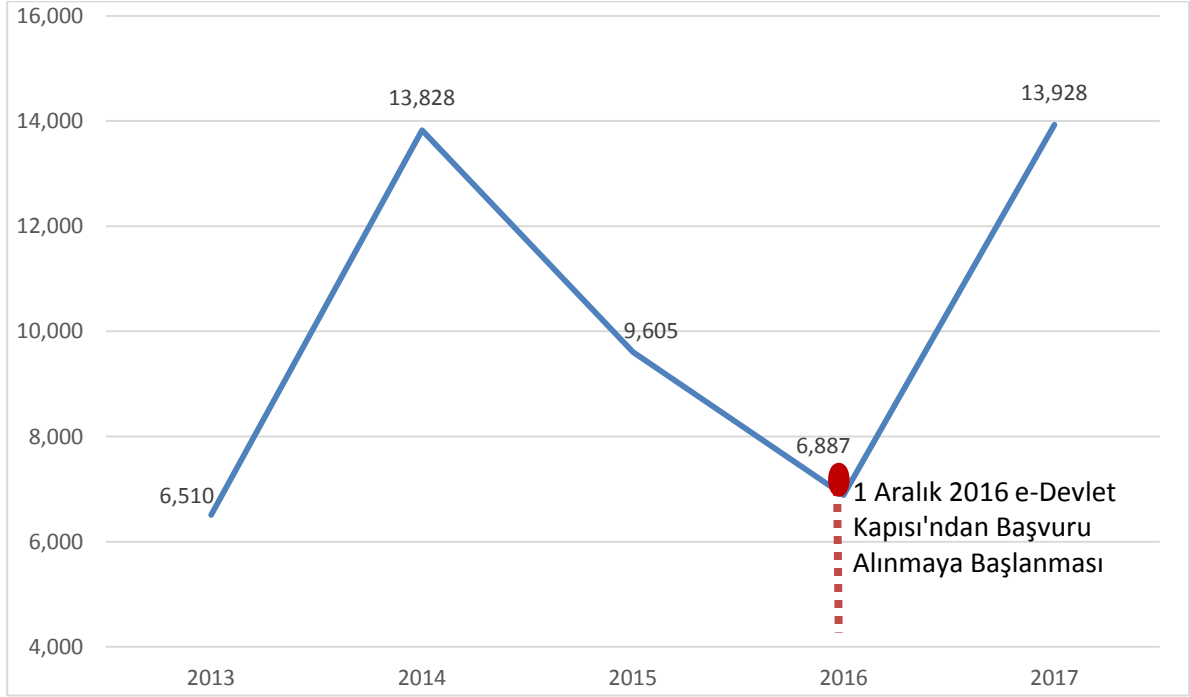
Tablo 4:
Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Heyet Tarafından Görüşülerek Karara Bağlanan Başvurular				
Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen(*)	Toplam Karar Adeti	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı(**) (%)
Banka ve Kredi Kartları	845	2.348	3.193	26
Tüketici Kredileri	41	169	210	20
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	86	450	536	16
Sigortacılık İşlemleri	26	136	162	16
Toplam	998	3.103	4.101	24

(*) : "Banka Lehine Verilen" 3.103 adet kararın 33 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

(**) : "Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı" hesaplanırken, sadece Heyetlerde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan başvurular dahil edilmiştir.

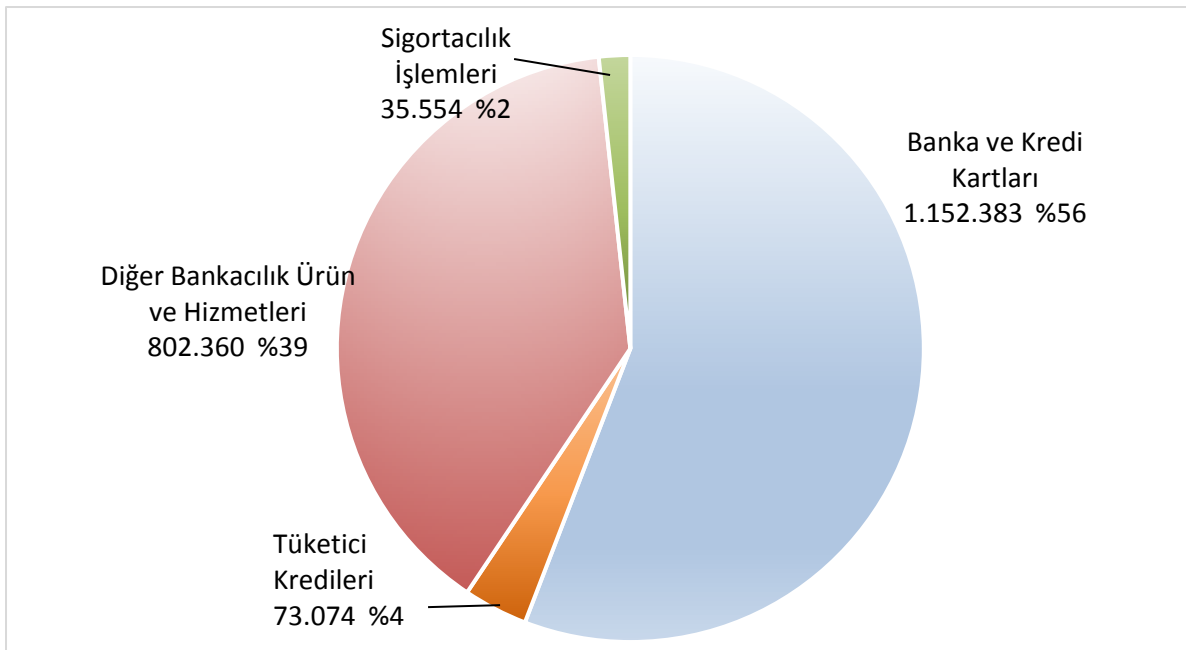
Grafik 1:
Son Beş Yıllık Hakem Heyeti Başvuru Adetleri



3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik 2:
Ürün Bazında Dağılım

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2017 yılı içinde iletilen toplam 2.063.371 şikayet başvurusunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.

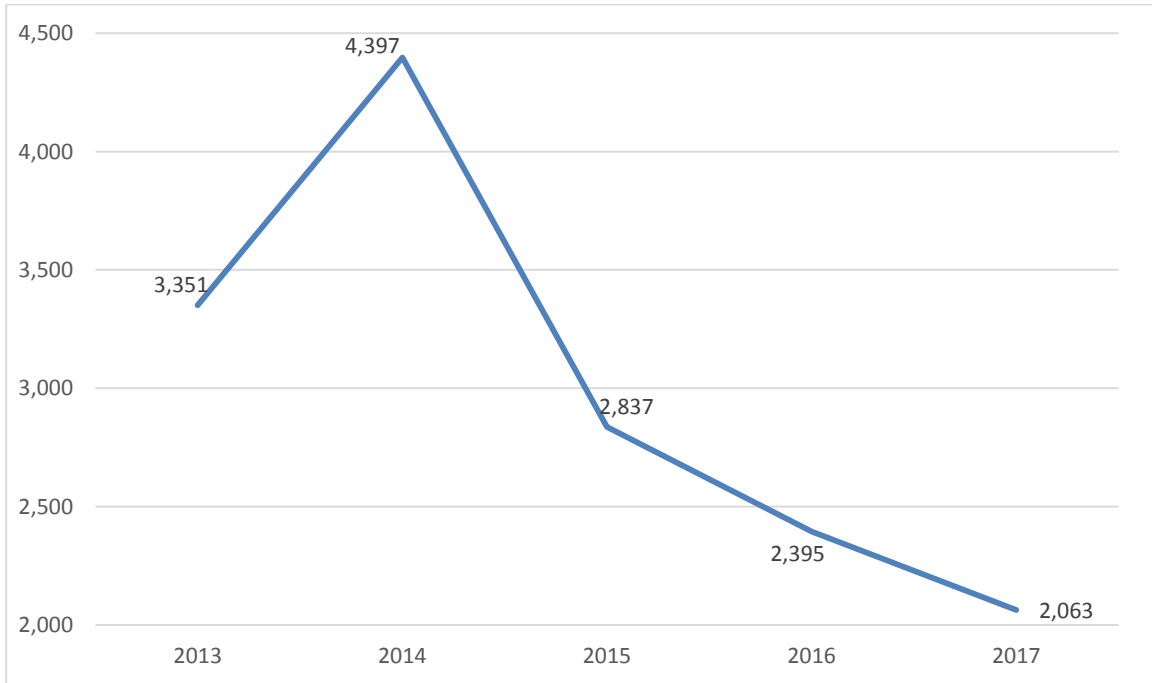


Tablo 5:
Son İki Yılda Bankalara Doğrudan Yapılan Başvuruların
Konularına Göre Dağılımı (Bin Adet)

Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016	125 (%5)	1.484 (%62)	527 (%22)	19 (%1)	36 (%2)	169 (%7)	26 (%1)	9 (%0)	2.395 (%100)
1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017	73 (%4)	1.152 (%56)	623 (%30)	123 (%6)	17 (%1)	36 (%2)	29 (%1)	11 (%1)	2.063 (%100)

Bankalara 2016 ve 2017 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, “Banka ve Kredi Kartları” hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu, 2016 yılından 2017 yılına en fazla artışın, yüzde 22’den yüzde 30’a çıkan “Dağıtım Kanalları” konulu başvurularda meydana geldiği görülmektedir. Bir önceki yıla göre, başvurular yüzde 16 artmıştır.

Grafik 3:
Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri (Bin Adet)



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetleri, son beş yıllık dönemde 2014 yılı itibarıyla en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in 3 Ekim 2014 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanmasından sonra, başvuru adetlerinde düşüş gerçekleşmiştir.