



# **Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu 2019**

**Mart 2020**

## 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 2019 - 31 Aralık 2019 döneminde 28.337 başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 80 artmıştır. Başvuruların yüzde 64'ü banka kartları ve kredi kartları, yüzde 11'i sigortacılık işlemleri, yüzde 9'u tüketici kredileri, kalan yüzde 16'sı diğer bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgilidir.

Türkiye Bankalar Birlięi (TBB)'ne yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műşteri Hakem Heyeti'nin Oluřumu, Çalışma 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 54'ü, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- yüzde 38'i 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 15'i süreler, yargıya intikal etme vb. nedenlerle kabul edilmemiştir.
- yüzde 1'i başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

### 2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular

Toplam başvuruların yüzde 46'sını oluşturan Hakem Heyeti gündemine alınmış başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gündeme alınan bu başvuruların;

- yüzde 41'i, müşteri aleyhine,
- yüzde 36'sı, bankaların talebi karşılaması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan müşteri lehine,
- yüzde 13'ü, müşteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Gündeme alınan başvuruların yüzde 10'u (1.345 adet), bu raporun hazırlandığı tarih itibarıyla henüz karara bağlanmamıştır.

Özet olarak; 2018 yılında TBB tarafından alınan her 5 başvurudan 2 tanesi mevzuatta aranan asgari koşulları sağlarken, 2019 yılında alınan her 2 başvurudan 1 tanesi asgari koşullara uygun yapılmıştır. Bunun sonucunda da asgari koşulları sağlayan her 2 başvurudan yaklaşık 1 tanesi Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

### **3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular**

2019 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.248.939 adet başvuruya göre yüzde 8 artmıştır. 2019 yılında gelen 2.431.603 adet başvurunun;

- yüzde 58'i Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- yüzde 38'i Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri,
- yüzde 3'ü Tüketici Kredileri
- yüzde 1'i ise Sigortacılık İşlemleri 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	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Bankanın Talebi Karşılıması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (*)
Banka ve Kredi Kartları	18.187	1.488	7.499	478	243	3.230	769	4.480
Tüketici Kredileri	2.660	1.144	896	209	17	15	86	293
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	4.426	1.327	1.087	289	28	840	378	477
Sigortacılık İşlemleri	3.064	167	1.264	369	54	550	478	182
<b>Toplam</b>	<b>28.337</b>	<b>4.126</b>	<b>10.746</b>	<b>1.345</b>	<b>342</b>	<b>4.635</b>	<b>1.711</b>	<b>5.432</b>

(\*): Banka Kartları ve Kredi Kartları Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 4.480 adet kararın 3 adeti, Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 293 adet kararın 2 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 477 adet kararın 3 adeti ve Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 182 adet kararın 3 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	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Bankanın Talebi Karşılıması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018	15.740	3.185	5.817	2.005	261	41	694	3.737
1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019	28.337	4.126	10.746	4.635	342	1.345	1.711	5.432

(\*):Söz konusu rakam, başvuruya ilişkin eksiklikler başvuru sahibi tarafından tamamlandıktan sonra heyet gündemine alınıp, 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 (%)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	18.187	9.230	478	3.230	769	4.480	47
<b>Tüketici Kredileri</b>	2.660	2.057	209	15	86	293	26
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	4.426	2.442	289	840	378	477	72
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	3.064	1.485	369	550	478	182	85
<b>Toplam</b>	<b>28.337</b>	<b>15.214</b>	<b>1.345</b>	<b>4.635</b>	<b>1.711</b>	<b>5.432</b>	<b>54</b>

(\*) : "Gündeme Alınmayan" 15.214 adet başvurunun 342 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.  
(\*\*) : "Banka Lehine Karar Verilen" 5.432 adet başvurunun 11 adeti, Heyetler tarafından "Görevsizlik Kararı Verilen" başvurulardır.

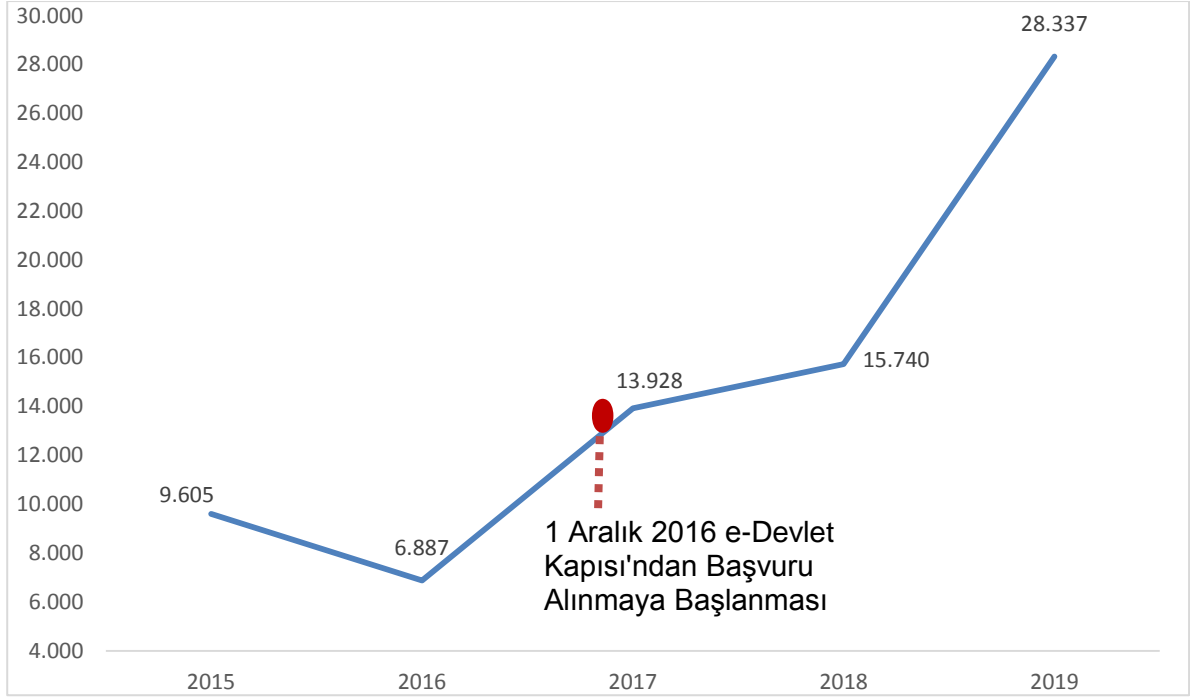
**Tablo 4:**  
**Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

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 (**) (%)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	769	4.480	5.249	15
<b>Tüketici Kredileri</b>	86	293	379	23
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	378	477	855	44
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	478	182	660	72
<b>Toplam</b>	<b>1.711</b>	<b>5.432</b>	<b>7.143</b>	<b>24</b>

(\*) : "Banka Lehine Verilen" 5.432 adet kararın 11 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 (\*)**

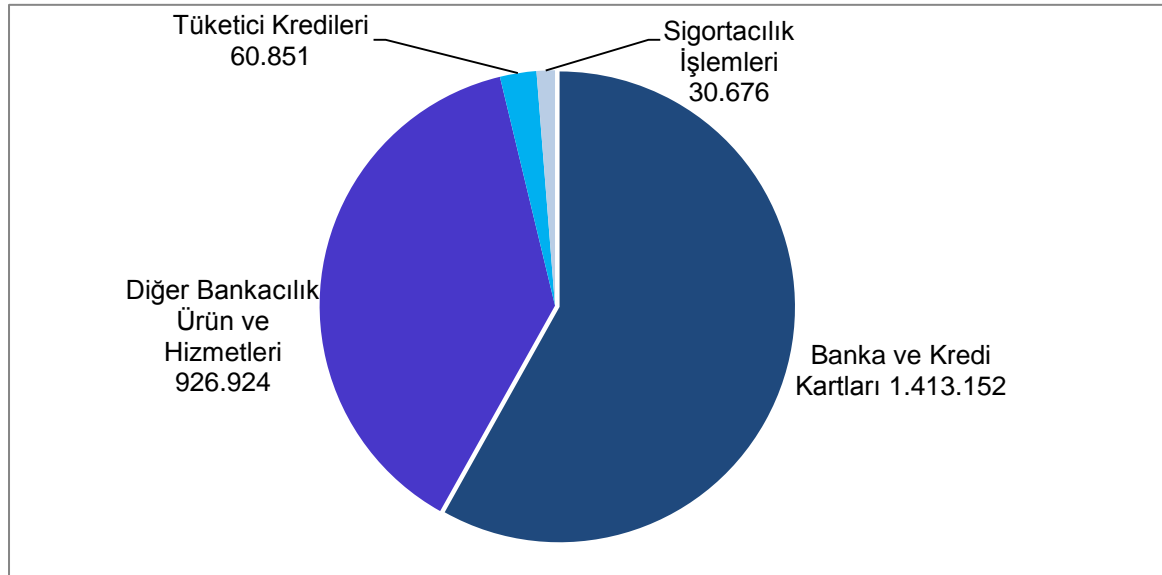


(\*):e-Devlet üzerinden 1 Aralık 2016 tarihinden itibaren başvuru alınmaya başlanmasıyla beraber artışa geçen başvuru adetlerinin, 2019 yılında ivme kazanmasının nedenlerinin başında; bazı bankaların müşterilerine 2019 yılı içinde yeni bir ya da birkaç özellikli ürün sunmalarına karşın, bu ürünler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması nedeniyle ihtilaf yaşanması ve TBB Hakem Heyetinin tanınırlığının çeşitli sosyal medya platformlarında artması gelmektedir.

### 3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

**Grafik 2:**  
**Ürün Bazında Dağılım**

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2019 yılı içinde iletilen toplam 2.431.603 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
<b>1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018</b>	61 (%3)	1.243* (%55)	709 (%32)	18 (%1)	30 (%1)	142** (%6)	35 (%1)	11 (%1)	<b>2.249</b> <b>(%100)</b>
<b>1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019</b>	61 (%2)	1.413 (%58)	702 (%29)	17 (%1)	30 (%1)	164** (%7)	32 (%1)	11 (%1)	<b>2.432</b> <b>(%100)</b>

(\*): Banka ve Kredi Kartları başlığında "Bireysel Ürün/Hizmetlere İlişkin Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık Bildirimleri&Harcama İtirazları" verileri de yer almaktadır.

(\*\*): Mevduat işlemleri başlığında "Kiralık Kasa" ile "Para ve Kıymet Transfer İşlemleri" verileri de yer almaktadır.

Bankalara 2018 ve 2019 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, "Banka ve Kredi Kartları" hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu görülmektedir.

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

