



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2020 Faaliyet Raporu

Mart 2021

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: Başvuru Sonuçları	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 Müşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 döneminde 57.637 başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 104 artmıştır. Başvuruların yüzde 49'u banka kartları ve kredi kartları, yüzde 16'sı tüketici kredileri, yüzde 14'ü sigortacılık işlemleri, kalan yüzde 21'i diğer bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgilidir.

TBB'ye yapılan başvuruların tamamı Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ(Tebliğ) kapsamında değerlendirilerek, başvuru sahiplerine başvurularının sonuçları hakkında yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların yüzde 50'si, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 35'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 14'ü; 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 bu başvuruların;

- Yüzde 18'i, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri aleyhine,
- Yüzde 59'u, bankaların talebi karşılması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan müşteri lehine,
- Yüzde 12'si, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Başvuruların %11'i, işbu raporun hazırlandığı tarih itibarıyla henüz karara bağlanmamıştır.



Özet olarak; 2020 yılında TBB tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 50'sinin, heyet gündemine alınmak için mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Heyet gündemine alınan başvuruların ise yüzde 71'i Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

2020 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.431.603 adet başvuruya göre yüzde 15 artmıştır. 2020 yılında gelen 2.796.557 adet başvurunun;

- Yüzde 60'ı Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 34'ü Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri,
- Yüzde 5'i 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	Tebliğ'in İlgili Hükmü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Bankanın Talebi Olumlu Karşılması ile Sonuçlanan Başvurular	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (*)
Banka ve Kredi Kartları	28.455	2.295	0	10.667	523	201	10.127	1.177	3.465
Tüketici Kredileri	8.824	3.040	0	3.204	1.159	42	85	309	985
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	12.148	2.059	0	3.354	124	51	5.594	764	202
Sigortacılık İşlemleri	8.210	443	0	3.131	1.457	95	1.475	1.079	530
Toplam	57.637	7.837	0	20.356	3.263	389	17.281	3.329	5.182

(*):Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 530 adet kararın 3 adeti ile Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 202 adet kararın 1 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiş olup, Banka Kartları ve Kredi Kartları Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 3.465 adet karara ve Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 985 adet karara ilişkin "Görevsizlik" kararı bulunmamaktadır.

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 Hükmü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Bankanın Talebi Olumlu Karşılması ile Sonuçlanan Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2019-31 Aralık 2019	28.337	4.149	0	10.624	4.707	350	4	2.487	6.016
1 Ocak 2020-31 Aralık 2020	57.637	7.837	0	20.356	17.281	389	3.263	3.329	5.182

(*):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:
Başvuru Sonuçları**

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan Başvurular (*)	Gündemde Bekleyen Başvurular	Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Talebi Olumlu Karşılması ile Sonuçlanan Başvurular (**)	Müşteri Lehine Karar Verilen Başvurular	Banka Lehine Karar Verilen Başvurular (***)	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%) (****)
Banka ve Kredi Kartları	28.455	13.163	523	10.127	1.177	3.465	74
Tüketici Kredileri	8.824	6.286	1.159	85	309	985	16
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	12.148	5.464	124	5.594	764	202	95
Sigortacılık İşlemleri	8.210	3.669	1.457	1.475	1.079	530	56
Toplam	57.637	28.582	3.263	17.281	3.329	5.182	71

(*) : "Gündeme Alınmayan" 28.582 adet başvurunun 389 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : "Bankanın Talebi Karşılması ile Sonuçlandırılan Başvurular" içinde bankalar tarafından "Ön Değerlendirme" aşamasında giderilen 7.067 adet başvuru bulunmaktadır.

(***) : "Banka Lehine Karar Verilen" 5.182 adet başvurunun 4 adeti, Heyetler tarafından "Görevsizlik Kararı Verilen" başvurulardır.

(****) : "Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı" hesaplanırken, mevzuattaki asgari koşulları sağlamadığı için değerlendirilemeyen ve "Gündeme Alınmayan Başvurular" altında yer verilen başvurular hesaplama dahil edilmemiştir. "Gündemde Bekleyen Başvurular" hesaplama dahil edilmiştir.

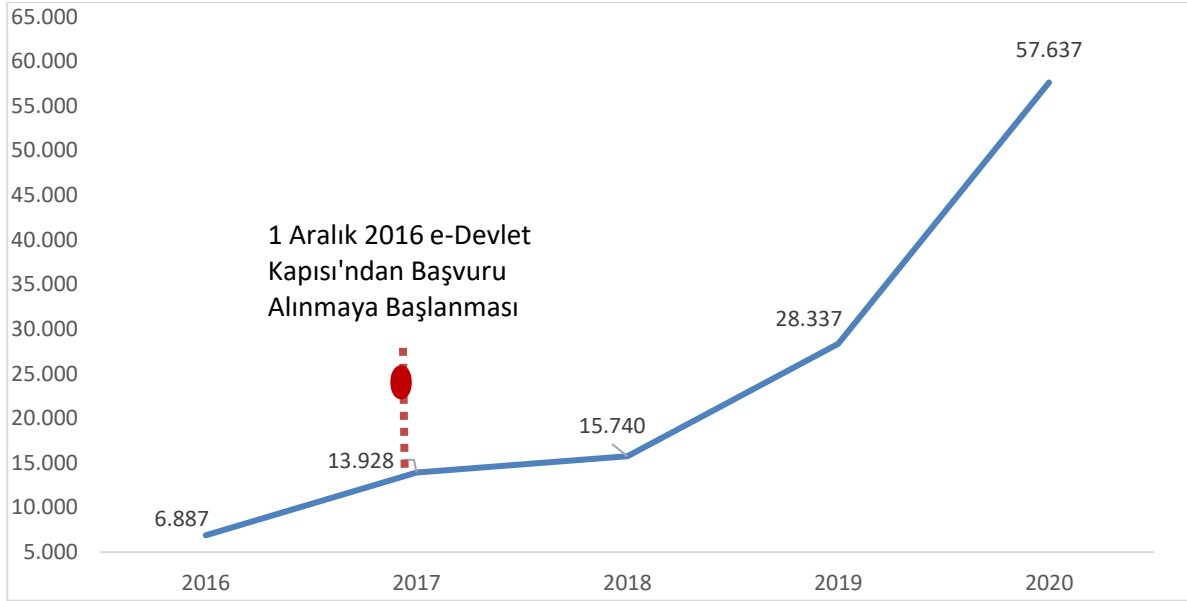
**Tablo 4:
Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

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	1.177	3.465	4.642	25
Tüketici Kredileri	309	985	1.294	24
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	764	202	966	79
Sigortacılık İşlemleri	1.079	530	1.609	67
Toplam	3.329	5.182	8.511	39

(*) : "Banka Lehine Verilen" 5.182 adet kararın 4 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

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

Grafik 1:
Son Beş Yıllık Hakem Heyeti Başvuru Adetleri(*)

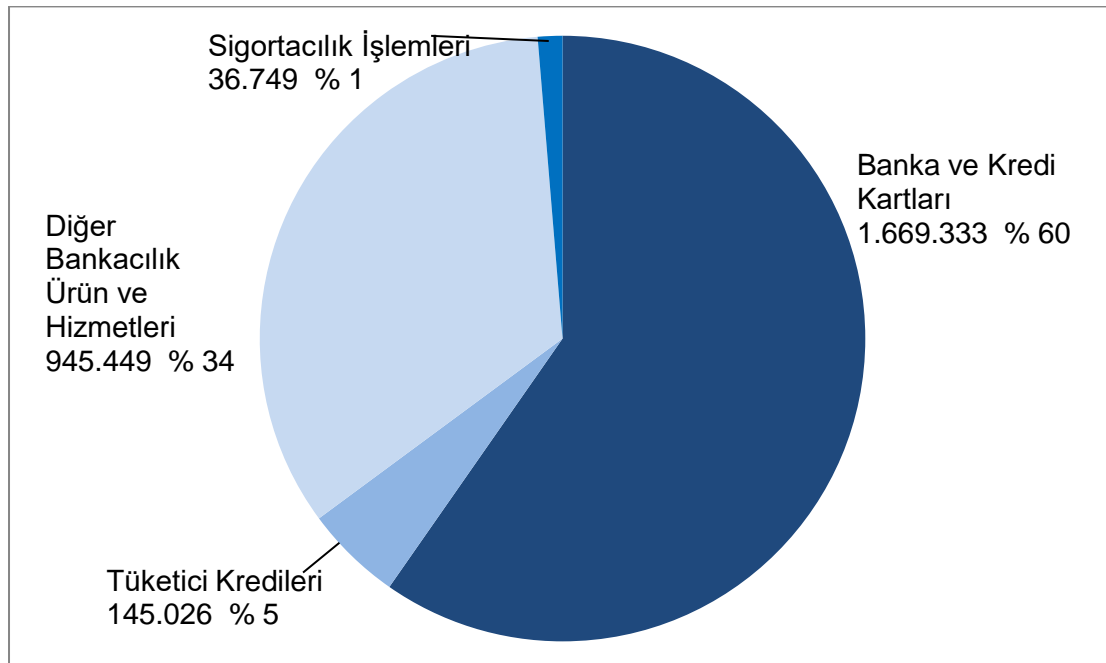


(*):e-Devlet üzerinden 1 Aralık 2016 tarihinden itibaren başvuru alınmaya başlanmasıyla beraber artışa geçen başvuru adetlerinin, 2019 yılından itibaren ivme kazanmasının nedenlerinin başında; bazı bankalar tarafından müşterilere birden fazla ürün içeren toplu ürünler sunulmasına karşın, bu ürünler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması nedeniyle ihtilaf yaşanması gelmektedir.

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik 2:
Ürün Bazında Dağılım

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2020 yılı içinde iletilen toplam 2.796.557 şikayet başvurusunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



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

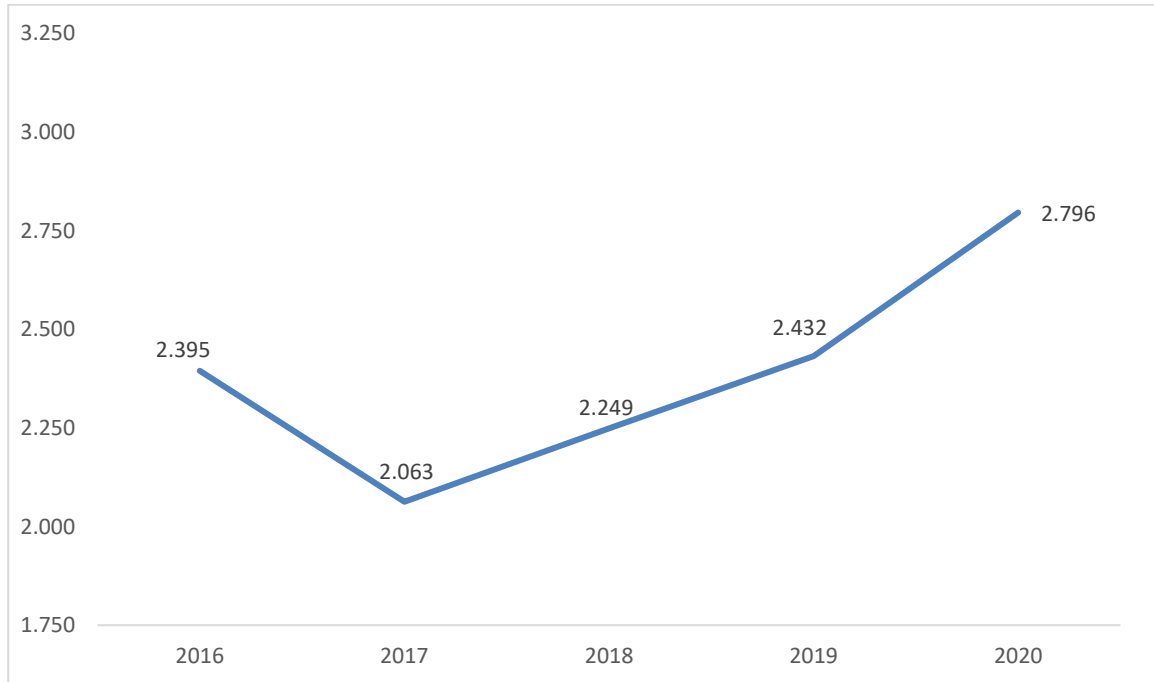
Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları (*)	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri (**)	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
1 Ocak 2019 - 31 Aralık 2019	61 (%2)	1.413 (%58)	702 (%29)	17 (%1)	30 (%1)	164 (%7)	33 (%1)	11 (%1)	2.432 (%100)
1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020	145 (%5)	1.669 (%60)	673 (%24)	15 (%1)	36 (%1)	181 (%7)	40 (%1)	34 (%1)	2.796 (%100)

* 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 2019 ve 2020 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, "Banka ve Kredi Kartları" hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu görülmektedir. Başvurular, bir önceki yıla göre yüzde 15 artmıştır.

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



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetleri, son beş yıllık dönemde 2020 yılı itibarıyla en yüksek seviyeye ulaşmıştır.