



Türkiye Bankalar Birliği

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

7 Nisan 2021

Türkiye Bankalar Birliği

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

1. Türkiye Bankalar Birliği
2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
 - 2.1. Hakem Heyeti Nedir?
 - 2.2. Yapısı - Çalışma Şekli
 - 2.3. Başvuru
 - 2.4. İş Akışı
 - 2.5. Değerlendirme Süreci
 - 2.6. Başvuru İstatistikleri
3. Genel Deđerlendirmeler ve Soru - Cevap



1. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)

Kuruluř 1958

Yasal Dayanak ve Hukuki Statü

Bankacılık Kanunu'nun 79 uncu madde hükümlerine göre kurulan, tüzel kişiliği haiz kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu.



1. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)

Amaç

Serbest piyasa ekonomisi ve tam rekabet ilkeleri çerçevesinde, bankacılık düzenleme ilke ve kuralları doğrultusunda bankaların hak ve menfaatlerini savunmak, bankacılık sisteminin büyümesi, sağlıklı olarak çalışması ve bankacılık mesleğinin gelişmesi, rekabet gücünün artırılması amacıyla çalışmalar yapılması, rekabetçi bir ortamın yaratılması ve haksız rekabetin önlenmesi için gerekli kararları almak/alınmasını sağlamak, uygulamak ve uygulanmasını talep etmektir.



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.1. BMHH Nedir?

- 5411 sayılı Bankacılık Kanunu 80. madde j. fıkrasına dayanılarak, 1 Eylül 2007 tarihinde kurulmuştur. ([Bankacılık Kanunu Md. 80.j](#))
- Üye Bankalarla bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde görev yapan bir uzlaşma platformudur.
- Arabuluculuk değildir, mahkeme değildir, belirlenmiş limitlere kadar bankaların uymakla yükümlü olduğu kararlar alır.
- Çalışmalarını Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Tebliği(Tebliğ) kapsamında yürütür.

[https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/813/Musteri Sikayetleri Hakem Heyetinin Olusu_mu_C_alisma Esas ve Usulleri Hakkinda Tebliğ1.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/813/Musteri_Sikayetleri_Hakem_Heyetinin_Olusu_mu_C_alisma_Esas_ve_Usulleri_Hakkinda_Tebliğ1.pdf)



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.2. Heyet Yapısı

BMHH Yapısı

- Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti
- Tüketici Kredileri Hakem Heyeti
- Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti
- Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti

BMHH Üyeleri Kimlerden Oluşur?

- Bankacılar - 3 kişi, min. 1 hukukçu
- BDDK temsilcileri - 2 kişi
- BKM temsilcisi - 1 kişi

Görev
süreleri 2
sene

BKM: Bankalararası Kart Merkezi

BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.3. Başvuru

BMHH'ye Nasıl Başvurulur?

- E-Devlet Kapısı (www.turkiye.gov.tr)
- Başvuru formu
- Olumsuz yazılı banka yanıtı ve açık talep

Hangi Başvurular Kabul Edilmez?

- TBB üyesi olmayan bankaların müşterileri (Tebliğ 1. md.)
- Yargı, Sigorta Tahkim Komisyonu veya Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılan konular
- Ticari müşteriler
- İki seneden eski sorunlar
- Kredi politikaları ve risk yönetimi ile ilgili başvurular
- Genel uygulamalar ve çalışanlarla ilgili başvurular...(Tebliğ 7.md.)



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.4. İş Akışı



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.5. Değerlendirme Süreci

BMHH Nasıl Çalışır?

Başvuru Değerlendirme Süreci

- Başvuru formu/E-Devlet Kapısı başvurusu
- Banka Ön Değerlendirme
- Bilgi Belge Tamamlama Süreci

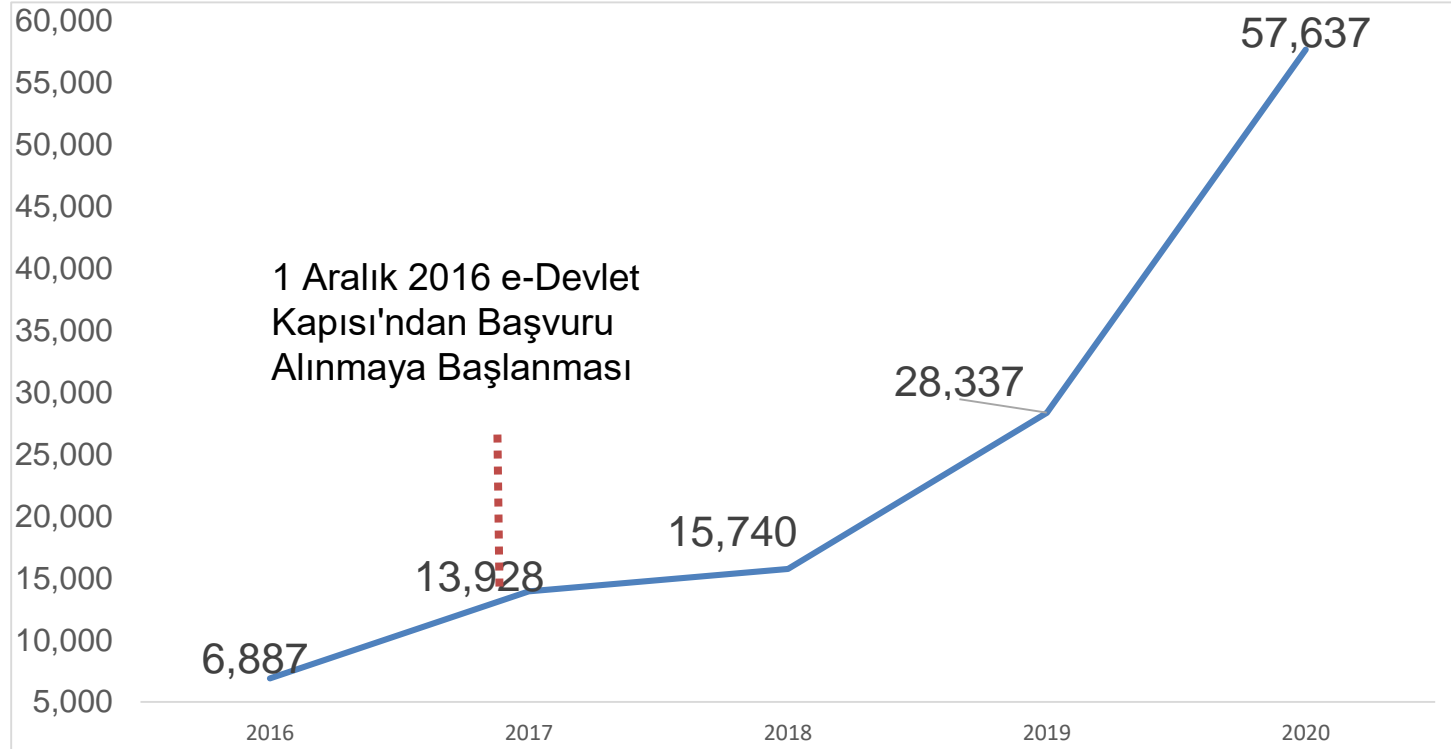
Heyet Değerlendirme Süreci

- Bankadan Savunması Alınması
- Taslak Kararlar
- Heyet Toplantı Süreci
- Karar Tebliği Süreci



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

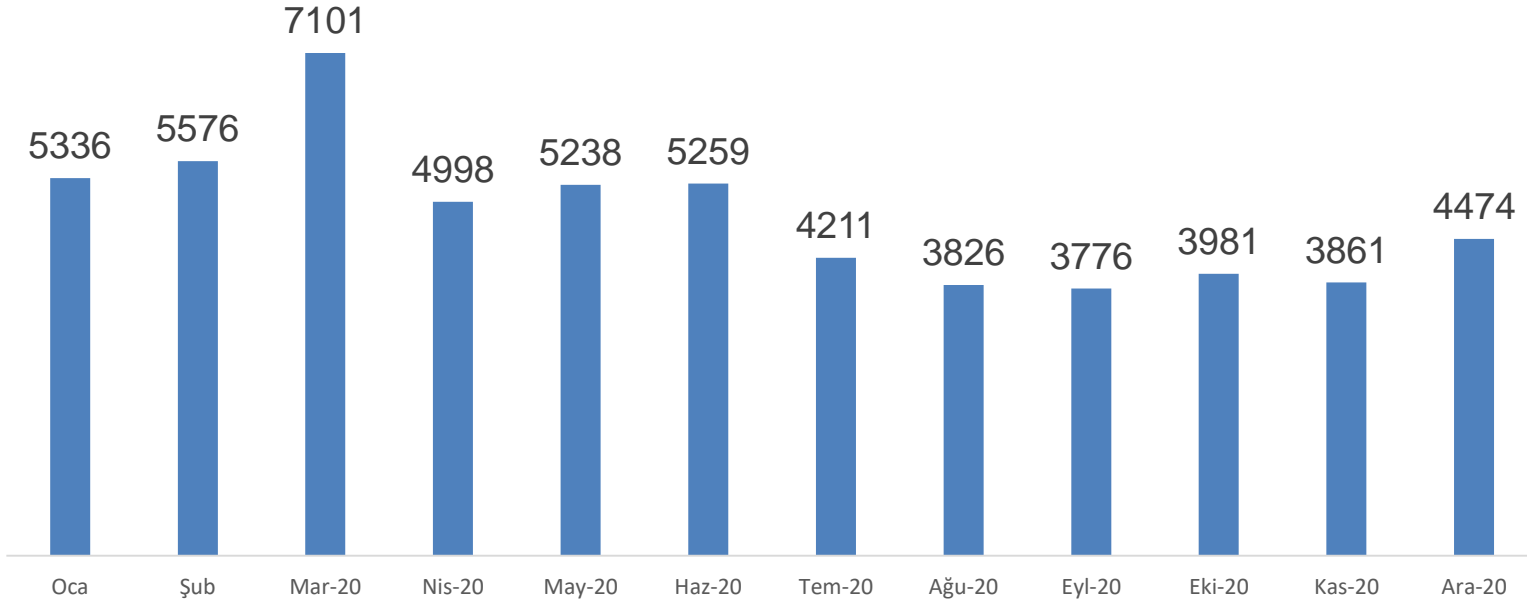
2.6. Başvuru İstatistikleri



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

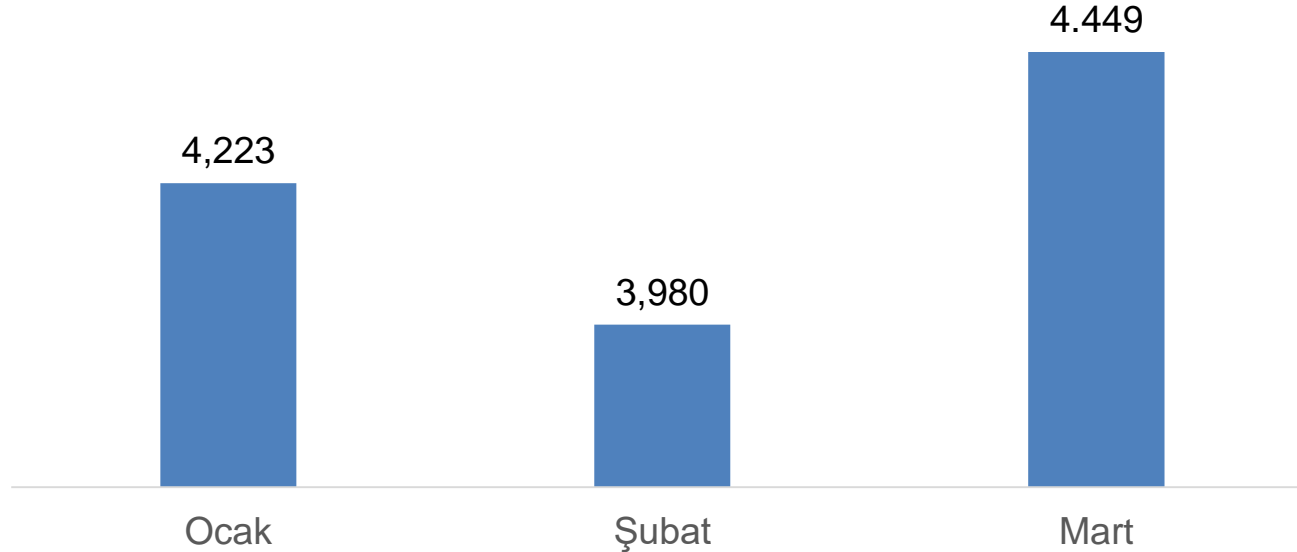
2020 Yılı Toplam Başvuru Adeti 57.637



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

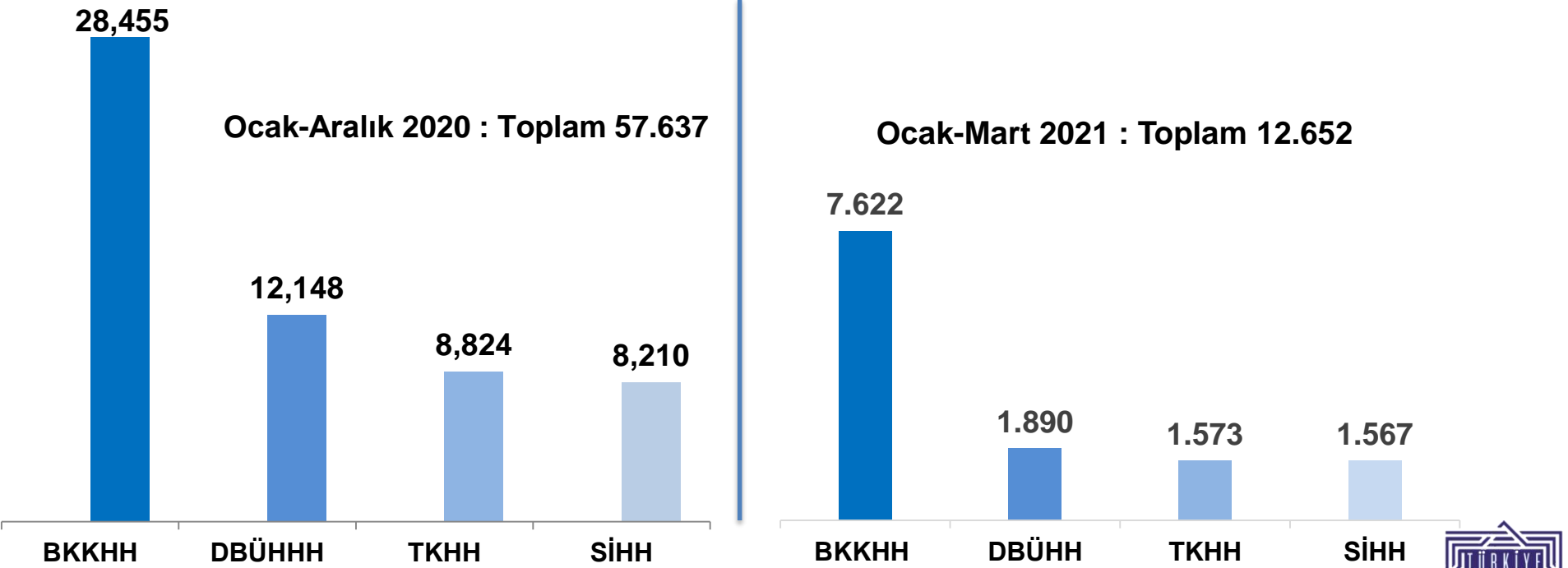
2021 Yılı 1. Çeyrek Başvuru Adeti 12.652



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Heyet Dağılımları



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Ürün ve Hizmet Dağılımları

2020	Toplam	%
Kredi Kartları	27.941	48%
Mevduat İşlemleri	10.554	18%
Sigorta İşlemleri	8.206	14%
Bireysel Kredi	7.289	13%
Diğer	3.647	7%
Toplam	57.637	100%

1. Çeyrek - 2021	Toplam	%
Kredi Kartları	7.470	59%
Sigorta İşlemleri	1.567	12%
Bireysel Kredi	1.304	10%
Mevduat İşlemleri	1.298	10%
Diğer	1013	9%
Toplam	12.652	100%

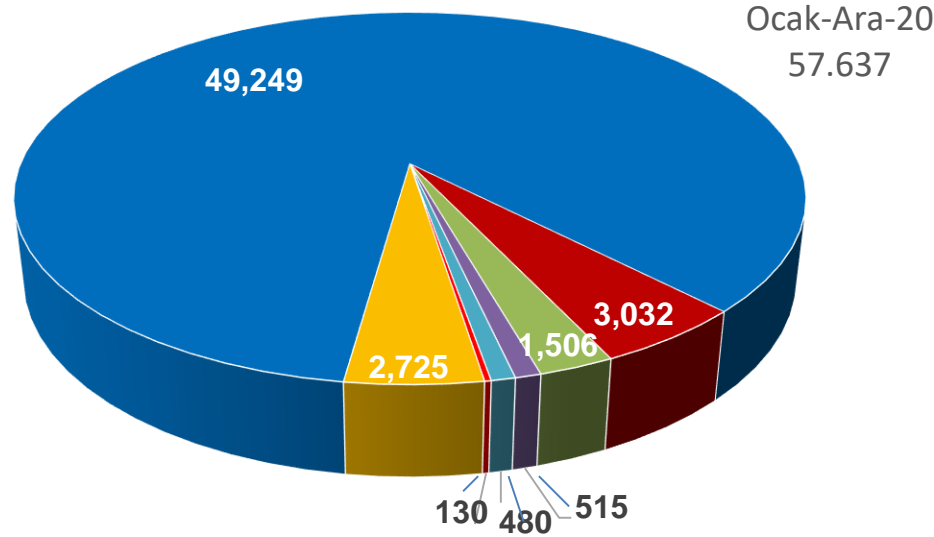


2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Konu Dağılımları

- Faiz, Ücret ve Komisyonlar
- Dolandırıcılık ve Harcama İtirazları
- Muhtelif Operasyonel ve Teknik Sorunlar
- Muhtelif talep ile birden fazla konu
- Kampanya ve Promosyonlar
- Bilgi/Belge Talepleri
- Diğer



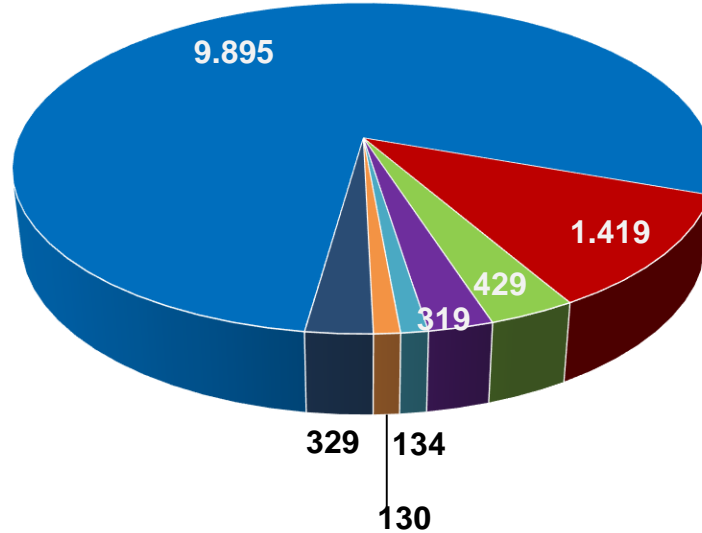
2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Konu Dağılımları

1.Çeyrek 2021
12.652

- Ücret ve Komisyonlar
- Belge ve/veya Bilgi Talepleri hk. Başvurular
- Dolandırıcılık ve Harcama İtirazları
- Personel Hk. Başvurular
- Faizler
- Kredi Talepleri (Kredi Yapılandırma, Kart Limiti vb.)
- Diğer



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Ürün ve Hizmet Grupları 2020	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular	Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Talebi Olumlu Karşılmasıyla 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	77
Tüketici Kredileri	8.824	6.286	1.159	85	309	985	29
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	12.148	5.464	124	5.594	764	202	97
Sigortacılık İşlemleri	8.210	3.669	1.457	1.475	1.079	530	83
Toplam	57.637	28.582	3.263	17.281	3.329	5.182	71



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Ürün ve Hizmet Grupları 2021 1. Çeyrek	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular	Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Talebi Olumlu Karşılmasıyla Sonuçlanan Başvurular	Müşteri Lehine Karar Verilen Başvurular	Banka Lehine Karar Verilen Başvurular	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%) (*)
Banka ve Kredi Kartları	7.613	3.770	1.164	2.294	31	354	60
Tüketici Kredileri	1.573	1.035	526	10	0	2	2
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	1.890	1.103	199	588	0	0	75
Sigortacılık İşlemleri	1.576	702	666	207	0	1	24
Toplam	12.652	6.610	2.555	3.099	31	357	52



3. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Genel Değerlendirme

Sonuç olarak; 2020 yılında TBB BMHH 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 Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

İletişim

Türkiye Bankalar Birliği : 0212 282 09 73

e-Posta: tbb@tbb.org.tr

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Çağrı Merkezi: 0850 222 2 822

e-Posta : hakemheyeti@tbb.org.tr

Teşekkür ederiz.

