

## Türkiye Bankalar Birliği

***“Tüketicilerin doğru tercihlerinin; kendilerine, bankalara ve ülke ekonomisine fayda sağlayacağına inanıyoruz”***

### Bilgi Bülteni

**18 Mart 2022**

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) olarak, 15 - 21 Mart Tüketiciyi Koruma Haftası vesilesiyle finans müşterileri için Birliğin ve bankaların yaptığı çalışmalar hakkında bilgi sunmak isteriz.

Tüketiciler finansal ihtiyaçları için bankalardan hizmet alır ve ürünlerini kullanırlar.

Bankalar;

- müşterilerinin tasarruflarını koruyarak, nemalandırır ve ihtiyacı olanlara kredi kullandırır.
- Sadece mevduat-kredi işlemine aracılık etmeyip aynı zamanda ödeme sistemini de çalıştırır.
- Ödemelerin, güvenli, kolay ve sürekli olarak yerine getirilmesini sağlar.
- Daha büyük bir ölçekte ise; üretimi, yatırımı, ticareti, altyapı yatırımlarını finanse ederek, büyümeyi ve istihdamı destekler.

Bankalar, müşterilerinin hizmet ve ürün satın alırken kararlarını doğru bilgiye dayalı vermesini önemser ve bu kapsamda ürün, hizmet, fiyat, kalite ve riskler konusunda müşterilerini düzenli olarak bilgilendirirler. Türkiye’de bankacılık sektöründe tüketicinin korunmasına yönelik iyi planlanmış, kuralları belli, etkin çalışan bir yapı mevcuttur. Uluslararası alanda da iyi örneklerden biri konumundadır ve faaliyetleri de denetime tabidir.

### Bilgiye Ulaşım:

TBB, müşterilerin hizmet ve ürün satın alırken net bir şekilde bilgilenebilmesi, hizmet ve ürünleri karşılaştırabilmesi ve nihayetinde kararlarını bilinçli olarak vermesini hedefler. Finansal tüketicinin doğru tercihlerinin kendilerine, bankalara ve dolayısıyla ülke ekonomisine fayda sağlamasını amaçlar. Bu doğrultuda müşterilere kolay ulaşılır, anlaşılır ve karşılaştırılabilir bilgiler verilmesi için [www.bankacilikurunvehizmetucretleri.org.tr](http://www.bankacilikurunvehizmetucretleri.org.tr) internet sitesi hizmete sunulmuştur.

### Bilgiyi Kullanma:

TBB, ürün ve hizmet farkındalığının yanı sıra; birikim, bütçe yönetimi, tasarruf, harcama ve tercih gibi tüketici davranışlarına katkı sağlayacak çalışmalar yapar. Bu doğrultuda 2019 yılında [foy.tbb.org.tr](http://foy.tbb.org.tr) adresli finansal okuryazarlık internet sitesi hizmete alınmıştır. Sitede farklı yaş ve meslek grupları için farklı eğitim modülleri yer almaktadır. Yine bu site üzerinden her yıl çocukların finansal okuryazarlık konusundaki bilinçlerini artırmak için bir yarışma düzenlenmektedir.

### **Güvenlik:**

Teknolojinin gelişmesiyle beraber dijital kanallar üzerinden tüketicilerin çeşitli mağduriyetler yaşayabildiği görülmektedir. TBB, bu konuda müşterilerin dolandırıcılara ve sahtekârlıklara karşı korunması amacıyla bankaların uyarılarına dikkat etmeleri, şifrelerini, banka ve kişisel bilgilerini paylaşmamaları için dikkat çeken uyarılar hazırlamakta, duyurular yapmaktadır. Bu konuda tüketicileri ve tüketicilere fayda sağlayan oluşumları bilgilendirmek amacıyla; yaşanmış birçok senaryoyu da içeren ve belirli aralıklarla güncellenen “[Dolandırıcılık Eylemleri ve Korunma Yöntemleri](#)” kitabını hazırlamış ve paylaşmıştır.

### **Hakem Heyetleri:**

Bankalar müşterilerin sorunlarını çözmek amacıyla sürekli geliştirdikleri mekanizmalar sahiptirler. TBB nezdinde de Bireysel Müşteri Hakem Heyetleri bulunmaktadır. Bankadan alınacak yanıt sonrası müşteriler, Türkiye Bankalar Birliği bünyesinde kurulmuş Bireysel Müşteri Hakem Heyetlerine başvuru yapabilirler. Heyetlerin amacı, Birlik üyesi bankalarla bireysel müşterileri arasındaki anlaşmazlıkları tarafsız bir şekilde incelemek ve taraflar arasında uzlaşsı sağlamaktır. Başvurular, BDDK temsilcilerinin de yer aldığı uzman heyet tarafından değerlendirilir ve sonuçlandırılır. Bu hizmetten [www.turkiye.gov.tr](#) adresindeki “[Türkiye Bankalar Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyeti](#)” uygulaması altındaki adımlar takip edilerek ücretsiz bir şekilde faydalanılabilmektedir.

Hakem Heyetleri kapsamında geçen yıl 44.568 başvuru işleme alınmıştır. Başvuruların yüzde 62’si banka kartları ve kredi kartları, yüzde 14’ü diğer bankacılık ürün ve hizmetleri, yüzde 12’si tüketici kredileri ve yüzde 12’si ise sigortacılık işlemleriyle ilgili olmuştur. Heyet gündemine alınan başvuruların yüzde 66’sı, ya banka tarafından ön değerlendirme ve savunma aşamasında Heyetlerde görüşülmeden giderilmiş, ya da heyetler tarafından başvuru sahibi lehine sonuçlanmıştır.

### **Risk Merkezi Raporu:**

Tüketicilerin geliri ile ödeme gücüne uygun borçlanması ve ödemelerin takip edilmesi adına bir rehber de “[Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi Raporu](#)” ürünüdür. Finansal tüketiciler banka ve finansal kuruluşlara olan mevcut borçlarını, ödeme performanslarını [www.turkiye.gov.tr](#) adresli e-devlet kapısından ayda bir kez ücretsiz olarak sunulan Risk Merkezi raporlarını alarak takip edebilirler.

Türkiye Bankalar Birliği tüketicilerin finansal bilgi ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bilinçlendirme çalışmaları yapmaya devam edecektir. Bu vesileyle 15 - 21 Mart Tüketiciyi Koruma Haftasını kutlarız.