



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2021 Faaliyet Raporu

Mart 2022

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 Műřteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 dűneminde 44.567 bařvuru alınmıřtır. Bir ۆnceki yıl ile karřılařtırıldıęında, bařvurular yűzde 23 azalmıřtır. Bařvuruların yűzde 62'si banka kartları ve kredi kartları, yűzde 12'si tűketiciler, yűzde 12'si sigortacılık iřlemleri, kalan yűzde 14'ű dięer bankacılık űrűn ve hizmetleri ile ilgilidir.

TBB'ye yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műřteri Hakem Heyeti'nin Oluřumu, alışma Esas ve Usulleri Hakkında Teblię(Teblię) kapsamında değerlendirilerek, başvuru sahiplerine başvurularının sonuçları hakkında yazılı bilgi verilmiştir.

Sűz konusu dűneme iliřkin ayrıntılı bilgi ařaęıda sunulmuřtur:

Bařvuruların yűzde 53'ű, ařaęıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gűndemine alınmamıřtır. Bu bařvuruların;

- Yűzde 35'i bařvuru formu, banka yanıtı, imza vb usule iliřkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiř ancak bařvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gűnderilerek, eksiklięin tamamlanması konusunda yol gűsterilmiřtir.
- Yűzde 17'si sűreler, yargıya intikal etme vb nedenlerle kabul edilmemiřtir.
- Yűzde 1'i; bařvuru sahibi tarafından geri çekilmiřtir.

2. Heyet Gűndemine Alınan Bařvurular

Hakem Heyeti gűndemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gűndeme alınan bu bařvuruların;

- Yűzde 30'u, Heyetler tarafından gűrűřűlerek banka lehine,
- Yűzde 61'i, bankaların talebi karřılaması sonucunda Heyetler tarafından gűrűřűlmesine gerek olmadan műřteri lehine,
- Yűzde 6'sı, Heyetler tarafından gűrűřűlerek műřteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Başvuruların %3'ű, iřbu raporun hazırlandığı tarih itibarıyla henűz karara bağlanmamıştır.



Özet olarak; 2021 yılında TBB tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 47'sinin, heyet gündemine alınmak için mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Heyet gündemine alınan başvuruların ise yüzde 67'si Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

2021 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.796.557 adet başvuruya göre yüzde 15 artmıştır. 2021 yılında gelen 2.829.958 adet başvurunun;

- Yüzde 64'ü Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 32'si 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	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	27.690	2.610	2	10.696	372	207	9.379	316	4.108
Tüketici Kredileri	5.427	2.334	0	1.562	116	14	51	85	1.265
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	6.233	2.253	0	1.729	75	27	1.875	26	248
Sigortacılık İşlemleri	5.217	351	0	1.951	113	47	1.228	867	660
Toplam	44.567	7.548	2	15.938	676	295	12.533	1.294	6.281

(*):Banka ve Kredi Kartları Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 4.108 adet kararın 8 adeti, Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 660 adet kararın 5 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 248 adet kararın 2 adeti ve Tüketici Kredileri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 1.265 adet kararın 2 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 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 2020-31 Aralık 2020	57.637	7.837	0	20.356	17.281	389	3.263	3.329	5.182
1 Ocak 2021-31 Aralık 2021	44.567	7.548	2	15.938	12.533	295	676	1.294	6.281

(*):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	27.690	13.515	372	9.379	316	4.108	68
Tüketici Kredileri	5.427	3.910	116	51	85	1.265	9
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	6.233	4.009	75	1.875	26	248	85
Sigortacılık İşlemleri	5.217	2.349	113	1.228	867	660	73
Toplam	44.567	23.783	676	12.533	1.294	6.281	67

(*) : "Gündeme Alınmayan" 23.783 adet başvurunun 295 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : "Bankanın Talebi Karşılması ile Sonuçlandırılan Başvurular" içinde bankalar tarafından "Ön Değerlendirme" aşamasında giderilen 7.029 adet başvuru bulunmaktadır.

(***) : "Banka Lehine Karar Verilen" 6.281 adet başvurunun 17 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 hesaplamaya dahil edilmemiştir. "Gündemde Bekleyen Başvurular" hesaplamaya dahil edilmiştir.

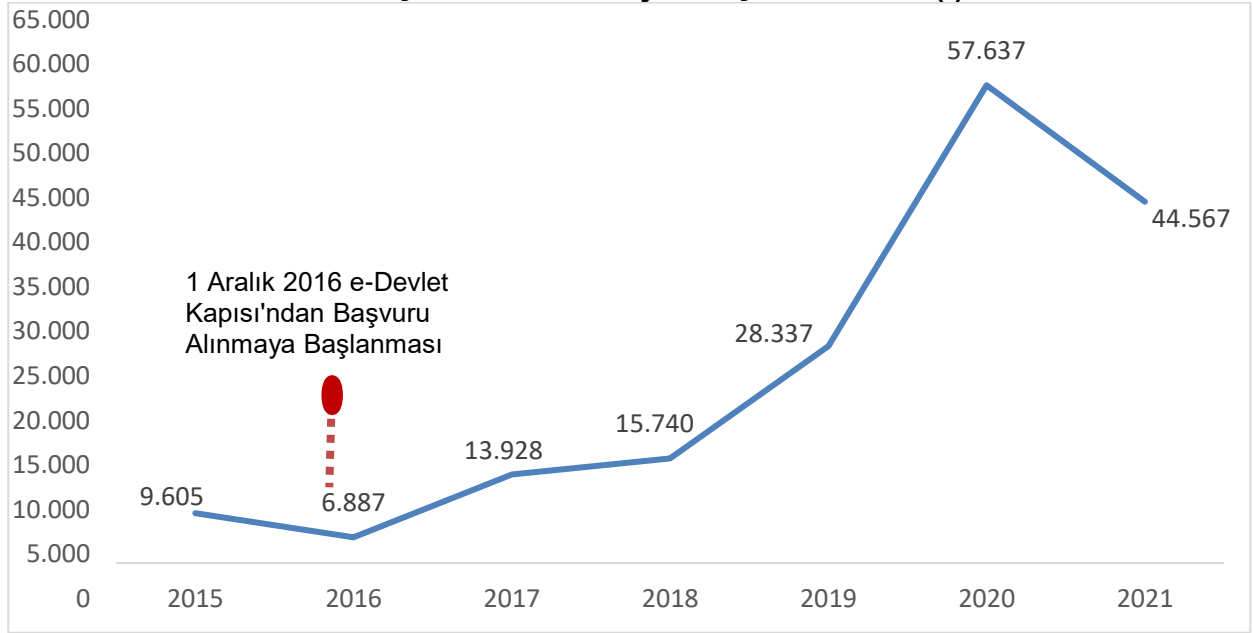
**Tablo 4:
Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

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	316	4.108	4.424	7
Tüketici Kredileri	85	1.265	1.350	6
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	26	248	274	9
Sigortacılık İşlemleri	867	660	1.527	57
Toplam	1.294	6.281	7.575	17

(*) : "Banka Lehine Verilen" 6.281 adet kararın 17 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

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

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

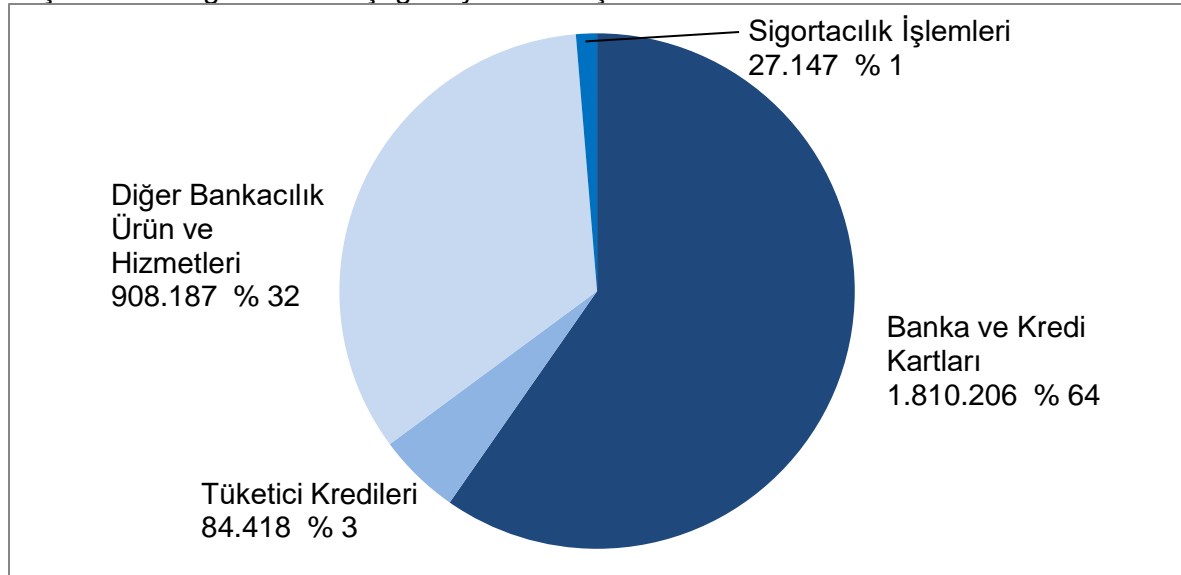


(*):e-Devlet Kapısı üzerinden 1 Aralık 2016 tarihinden itibaren başvuru alınmaya başlanmasıyla beraber artışa geçen başvuru adetlerinin, 2019 yılından itibaren ivme kazanmasının nedenlerinin başında; bazı bankalar tarafından müşterilere birden fazla ürün içeren toplu ürünler sunulmasına karşın, bu ürünler 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, 2021 yılı içinde iletilen toplam 2.829.958 başvurunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



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

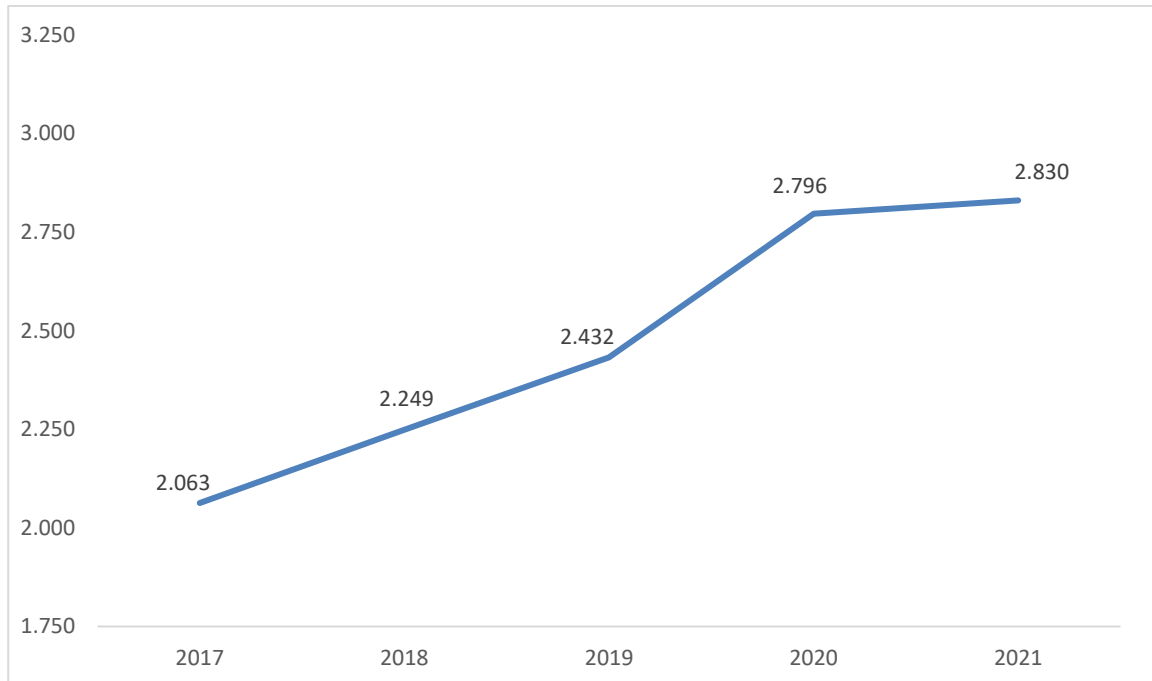
Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları (*)	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri (**)	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020	145 (%5)	1.669 (%60)	673 (%24)	15 (%1)	36 (%1)	181 (%7)	40 (%1)	34 (%1)	2.796 (%100)
1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021	85 (%3)	1.810 (%64)	668 (%23)	16 (%1)	27 (%1)	163 (%6)	36 (%1)	25 (%1)	2.830 (%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 2020 ve 2021 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)



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetlerinin son dört yıllık dönemde gösterdiği artış eğilimi 2021 yılında da devam etmiştir.