



TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ
Nispetiye Caddesi
Akmerkez B3 Blok Kat 13
Etiler 34340 İstanbul
Tel: 0212 282 09 73
Faks: 0212 282 09 46
E-posta: tbb@tbb.org.tr
www.tbb.org.tr

Türkiye Bankalar Birliđi
Bireysel Müşteri Hakem Heyeti
Faaliyet Raporu
1 Ocak 2022 – 31 Mart 2022

1. Başvuru Sayısı

2022 yılının ilk üç aylık döneminde 11.371 başvuru alınmıştır. Başvuru sayısı geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 11 oranında azalmıştır.

Başvuruların yüzde 58'i banka kartları ve kredi kartları hakkındaki işlemlerle ilgilidir. Sigorta işlemleri hakkındaki başvurular ile tüketici kredileri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 13'er payla toplam yüzde 26'dır. Bu konular dışında diğer bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili konuların payı ise yüzde 16'dır.

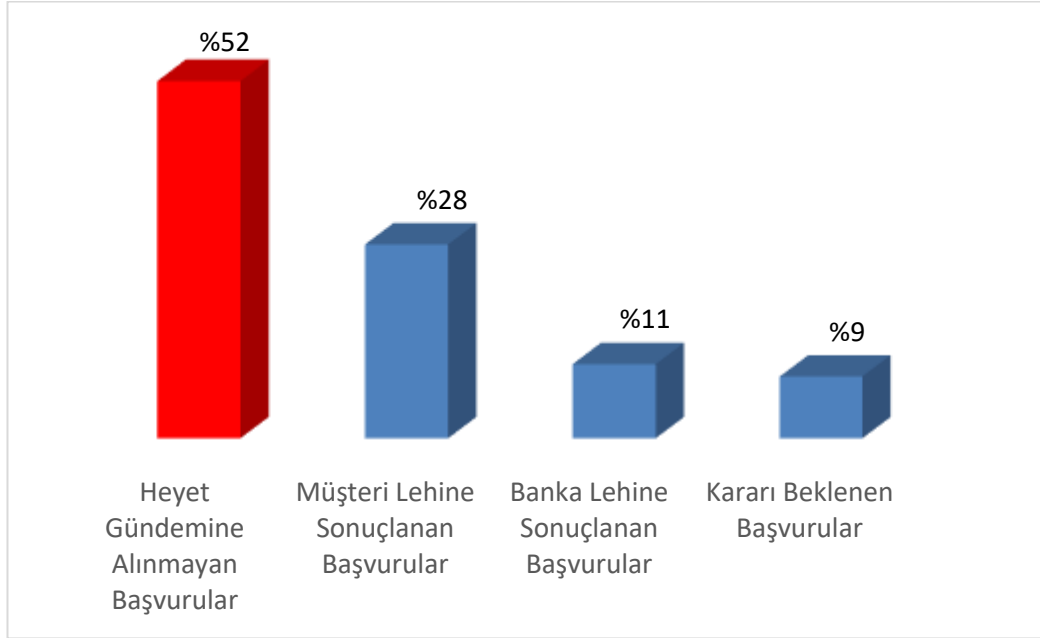
2. Başvuru Konuları

Ücret ve komisyonlara itiraz konulu başvurular toplam başvuruların yüzde 71'ini oluşturmaktadır. Bu oranı yüzde 12 ile dolandırıcılık ve harcama itirazlarına ilişkin başvurular izlemektedir. Üçüncü sırada yüzde 7 ile çeşitli operasyonel uygulamalara ilişkin başvurular yer almaktadır. Kampanya itirazları, kredi talepleri, hesaplara uygulanan blokeler gibi diğer konularla ilgili başvuruların payı yüzde ise toplam 10'dur.

3. Heyet Gündemine Alınma Oranları

Başvuruların yüzde 52'si bilgi ve/veya belge eksikliği ya da Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Tebliđi'nin ilgili hükümleri gereğince Heyet gündemine alınamamıştır. Heyet gündemine alınan başvuruların oranı ise yüzde 48 olarak gerçekleşmiştir.

Grafik 1: Başvuruların Dağılımı



Toplam başvuruların yüzde 28'i (Grafik 1) başvuru sahibi lehine sonuçlandırılmıştır. Heyet gündemine alınan başvuruların müşteri lehine sonuçlanma oranı ise yüzde 59 olmuştur. (Grafik 2)

Bu oran içinde Heyetlerin yanı sıra, bankalar tarafından olumlu sonuçlandırılan başvurular da yer almaktadır. Heyet gündemine alınan başvuruların yüzde 19'u ise henüz Heyetler tarafından karara bağlanmamıştır.

Grafik 2: Heyet Gündemine Alınan Başvuruların Sonuçlarına Göre Dağılımı

