



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](http://www.tbb.org.tr)

**Türkiye Bankalar Birliđi**  
**Bireysel Müşteri Hakem Heyeti**  
**Faaliyet Raporu**  
**1 Nisan 2022 – 30 Haziran 2022**

### **1. Başvuru Sayısı**

Bireysel müşterilerden, 2022 yılının ikinci çeyrek döneminde 14.654 başvuru alınmıştır. Başvuru sayısı geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 53 oranında artmıştır.

Başvuruların yüzde 49'u banka kartları ve kredi kartları hakkındaki işlemlerle ilgilidir. Sigorta işlemleri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 20, tüketici kredileri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 16, bu konular dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili konuların oranı ise yüzde 15'tir.

### **2. Başvuru Konuları**

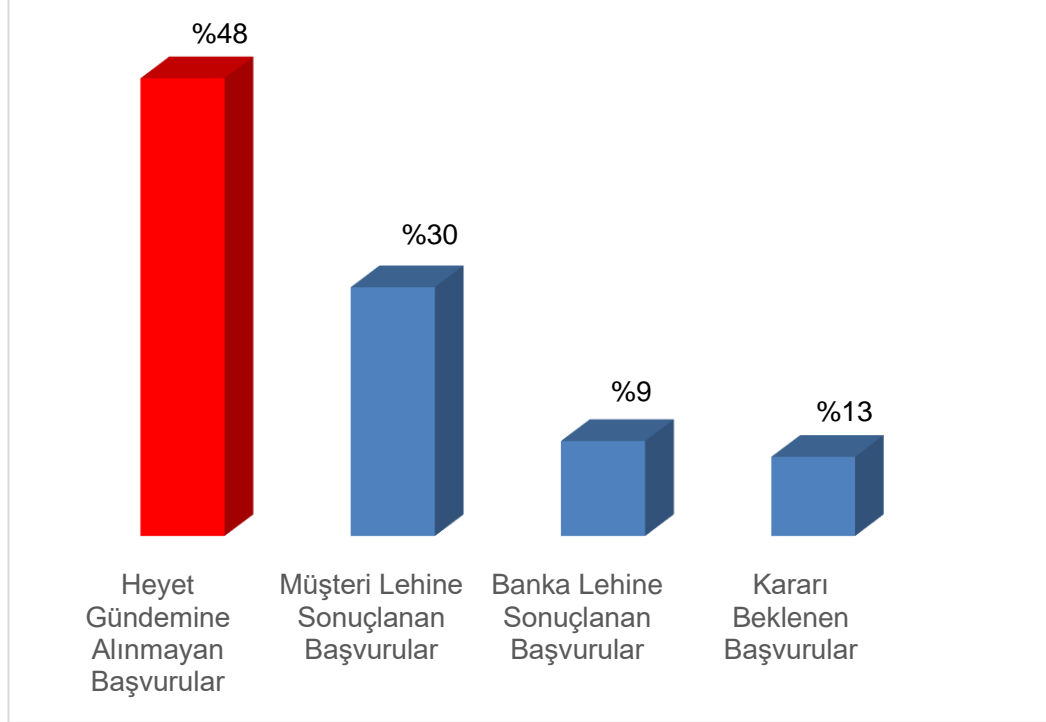
Ücret ve komisyonlara ilişkin başvurular toplam başvuruların yüzde 78'ini oluşturmaktadır. Bu oranı yüzde 10 ile dolandırıcılık ve harcamalara ilişkin başvurular izlemektedir. Üçüncü sırada yüzde 5 ile bankaların çeşitli operasyonel uygulamalarına ilişkin başvurular yer almaktadır. Kampanya uygulamaları, kredi talepleri, hesaplara uygulanan blokeler gibi diğer konularla ilgili başvuruların payı yüzde ise toplam 7'dir.

### **3. Heyet Gündemine Alınma Oranları**

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

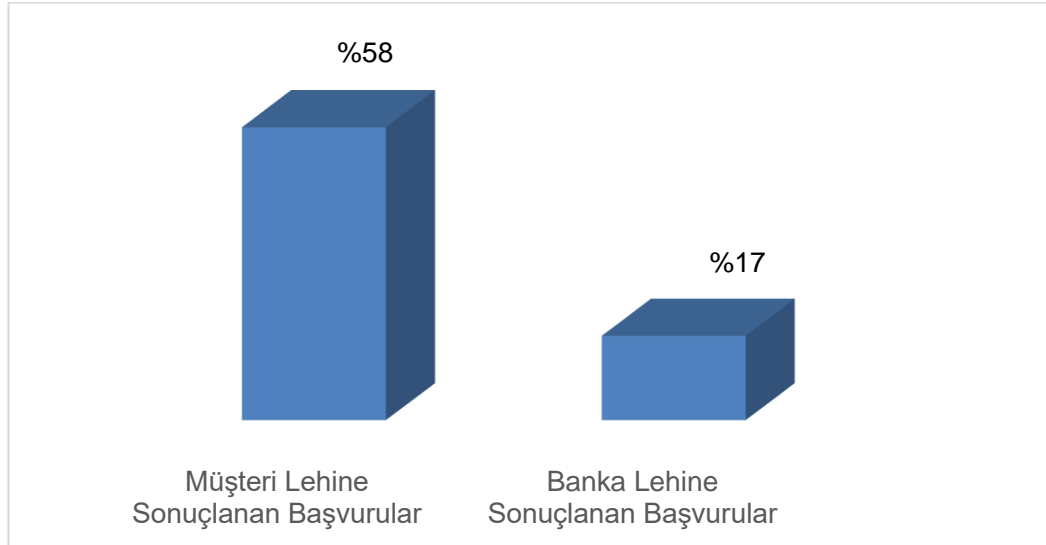
## Başvuruların Dağılımı

Grafik 1:



## Heyet Gündemine Alınan Başvuruların Sonuçlarına Göre Dağılımı

Grafik 2:



Grafik 1’de yer verildiği üzere, Hakem Heyeti süreciyle toplam başvuruların yüzde 30’u başvuru sahibi lehine sonuçlanmıştır. Grafik 2’de ise Heyet gündemine alınan başvuruların, başvuru sahibi lehine sonuçlanma oranının yüzde 58’e ulaştığı görülmektedir. Bu oran içinde Heyet kararlarının yanı sıra, süreç devam ederken bankalar tarafından olumlu sonuçlandırılan başvurular da yer almaktadır. Heyet gündemine alınan başvuruların yüzde 25’i ise henüz Heyetler tarafından karara bağlanmamıştır.