



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 Temmuz 2022 – 30 Eylül 2022**

### **1. Başvuru Sayısı**

Bireysel müşterilerden, 2022 yılının üçüncü çeyrek döneminde 13.952 başvuru alınmıştır. Başvuru sayısı geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 21 oranında artmıştır.

Başvuruların yüzde 50'si banka kartları ve kredi kartları hakkındaki işlemlerle ilgilidir. Sigorta işlemleri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 17, tüketici kredileri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 16, bu konular dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili konuların oranı ise yüzde 17'dir.

### **2. Başvuru Konuları**

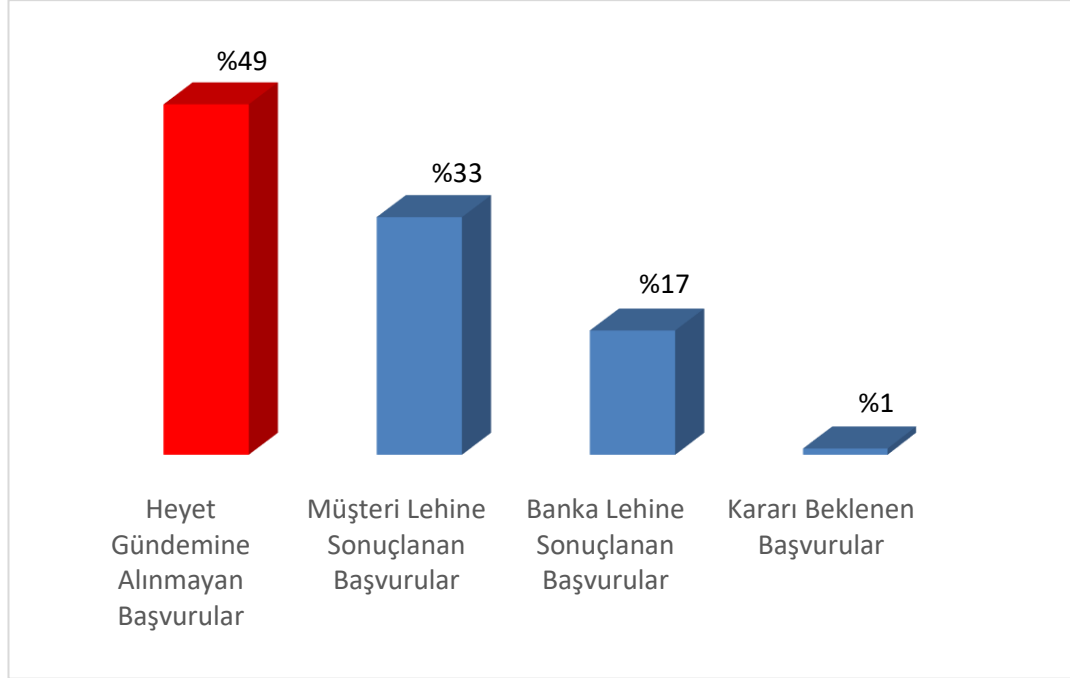
Ücret ve komisyonlara ilişkin başvurular toplam başvuruların yüzde 71'ini oluşturmaktadır. Bu oranı yüzde 10 ile dolandırıcılık ve harcamalara ilişkin başvurular izlemektedir. Üçüncü sırada yüzde 7 ile bankaların çeşitli operasyonel uygulamalarına ilişkin başvurular yer almaktadır. Kampanya uygulamaları, kredi talepleri, hesaplara uygulanan blokeler gibi diğer konularla ilgili başvuruların payı yüzde ise toplam 12'dir.

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

Başvuruların yüzde 49'u 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 51 olmuştur.

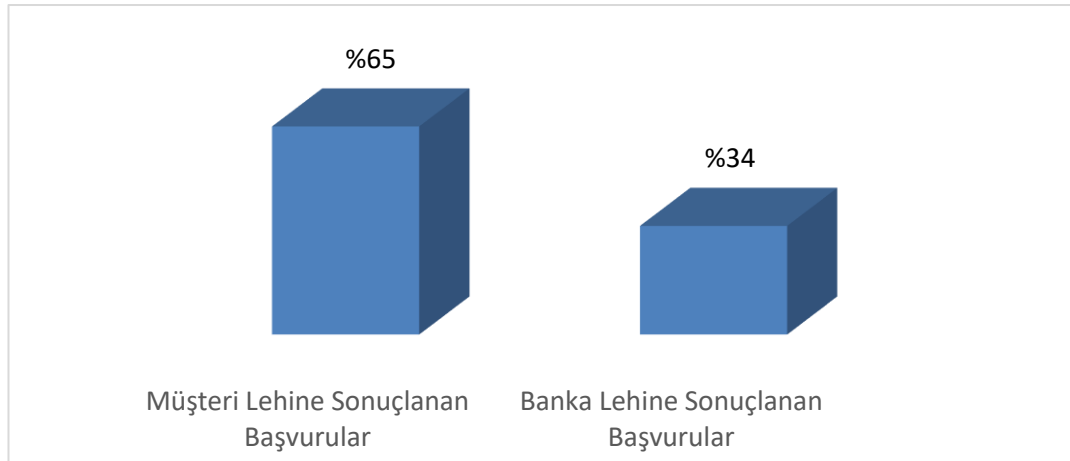
## Başvuruların Dağılımı

Grafik 1:



## Heyet Gündemine Alınan Başvuruların Sonuçlarına Göre Dağılımı

Grafik 2:



Grafik 1'de yer verildiği üzere, Hakem Heyeti süreciyle toplam başvuruların yüzde 34'ü başvuru sahibi lehine sonuçlanmıştır. Grafik 2'de ise Heyet gündemine alınan başvuruların, başvuru sahibi lehine sonuçlanma oranının yüzde 65'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 1'i ise henüz Heyetler tarafından karara bağlanmamıştır.