



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 Ekim 2022 – 31 Aralık 2022

1. Başvuru Sayısı

Bireysel müşterilerden, 2022 yılının dördüncü çeyrek döneminde 11.535 başvuru alınmıştır. Başvuru sayısı geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 8 oranında artmıştır.

Başvuruların yüzde 60'ı banka kartları ve kredi kartları hakkındaki işlemlerle ilgilidir. Tüketici kredileri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 13, Sigorta işlemleri hakkındaki başvuruların oranı yüzde 12, bu konular dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleriyle ilgili konuların oranı ise yüzde 15'tir.

2. Başvuru Konuları

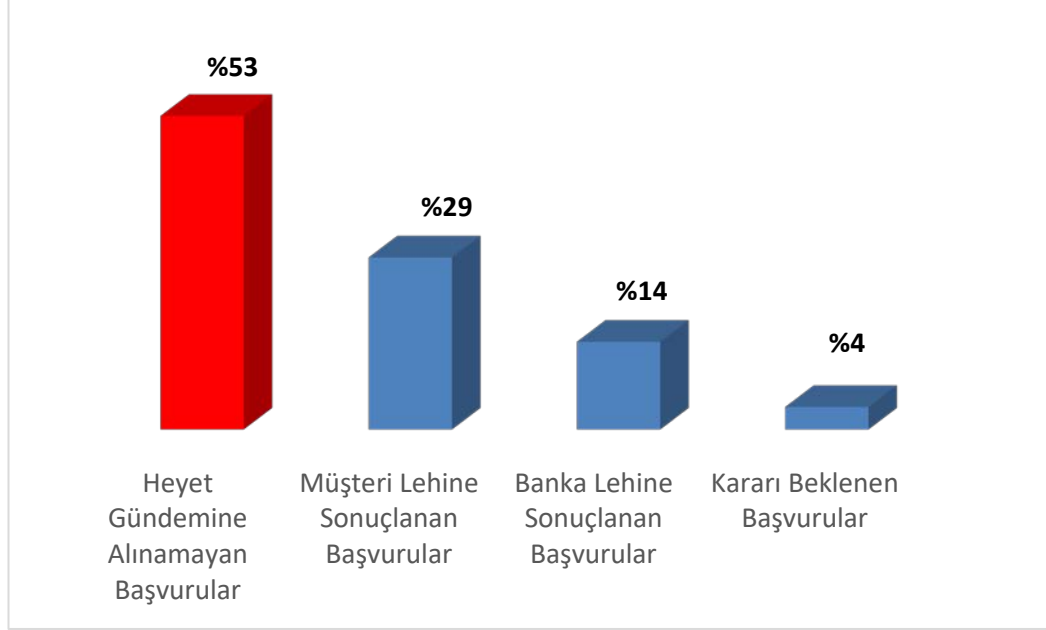
Ücret ve komisyonlara ilişkin başvurular toplam başvuruların yüzde 61'ini oluşturmaktadır. Bu oranı yüzde 14 ile dolandırıcılık ve harcamalara ilişkin başvurular izlemektedir. Üçüncü sırada yüzde 11 ile bankaların çeşitli operasyonel uygulamalarına ilişkin başvurular yer almaktadır. Kampanya uygulamaları, kredi talepleri, hesaplara uygulanan blokeler gibi diğer konularla ilgili başvuruların payı yüzde ise toplam 14'tür.

3. Heyet Gündemine Alınma Oranları

Başvuruların yüzde 53'ü 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 47 olmuştur.

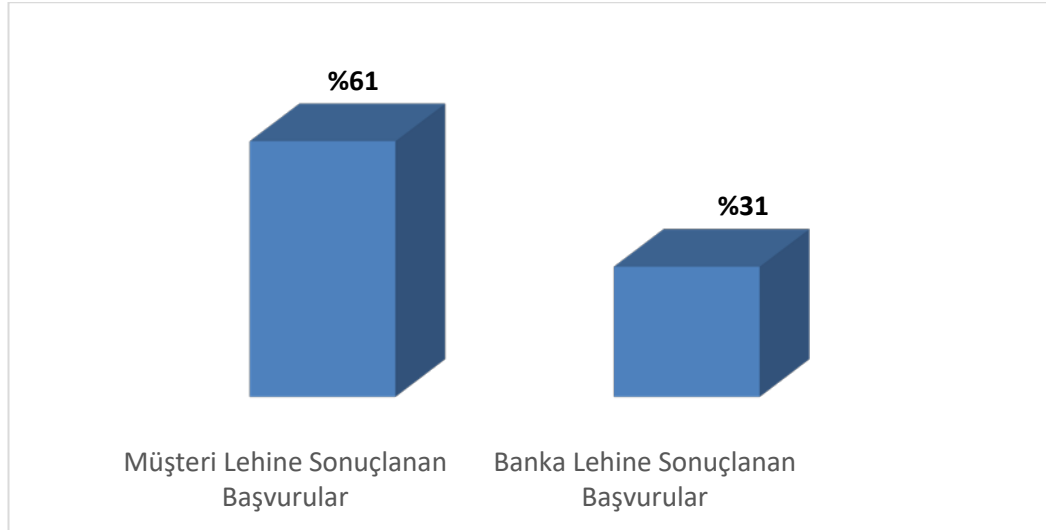
Başvuruların Dağılımı

Grafik 1:



Heyet Gündemine Alınan Başvuruların Sonuçlarına Göre Dağılımı

Grafik 2:



Grafik 1'de yer verildiği üzere, toplam başvuruların yüzde 29'u Hakem Heyetleri tarafından başvuru sahibi lehine sonuçlanmıştır. Grafik 2'de ise Heyet gündemine alınan başvuruların, başvuru sahibi lehine sonuçlanma oranının yüzde 61'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 8'i ise henüz Heyetler tarafından karara bağlanmamıştır.