



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2022 Faaliyet Raporu

Nisan 2023

İçindekiler

| | |
|--|---------|
| 1. Genel Değerlendirme | Sayfa 3 |
| 2. Hakem Heyetleri Bazında Başvurular ve Adetler | |
| Tablo 1: Başvuru Değerlendirme Sonuçları..... | Sayfa 5 |
| Tablo 2: Başvuruların Dağılımı..... | Sayfa 5 |
| Tablo 3: Başvuru Sonuçları | Sayfa 6 |
| Tablo 4: Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı | Sayfa 6 |
| Grafik 1: Hakem Heyeti Başvuru Adetleri | Sayfa 7 |
| 3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular | |
| Grafik 2: Ürün Bazında Dağılım..... | Sayfa 7 |
| Tablo 5: Konulara Göre Dağılım | Sayfa 8 |
| Grafik 3: Başvuru Adetleri | Sayfa 8 |

1. Genel Değerlendirme

1. Başvurular

Bireysel Műşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 döneminde 51.501 adet başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 16 artmıştır. Başvuruların yüzde 54'ü banka kartları ve kredi kartları, yüzde 16'sı sigortacılık işlemleri, yüzde 14'ü tüketici kredileri, kalan yüzde 16'sı diğer bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgilidir.

Türkiye Bankalar Birlięi'ne (TBB) yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műşteri Hakem Heyeti'nin Oluřumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Teblię (Teblię) kapsamında değerlendirilerek, başvuru sahiplerine, başvurularının sonuçları hakkında yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların yüzde 50'si, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 33'ü başvuru formu, banka yanıtı, imza vb. usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiştir. Başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek, eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir.
- Yüzde 16'sı süreler, yargıya intikal etme vb. nedenlerle kabul edilmemiştir.
- Yüzde 1'i; başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular

Hakem Heyeti gündemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gündeme alınan bu başvuruların;

- Yüzde 55'i, bankaların talebi karşılaması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan műşteri lehine,
- Yüzde 36'sı, Heyetler tarafından görüşülerek banka lehine,
- Yüzde 9'u, Heyetler tarafından görüřülerek műşteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Başvuruların yüzde 1'i, işbu raporun hazırlandığı tarih itibarıyla henüz karara bağlanmamıştır.



Özet olarak; 2022 yılında TBB tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 50'sinin, heyet gündemine alınmak için mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Heyet gündemine alınan başvuruların ise yüzde 64'ü Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

TBB üyesi bankalara 2022 yılında doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.829.958 adet başvuruya göre yüzde 11 artmıştır. 2022 yılında gelen 3.149.095 adet başvurunun;

- Yüzde 62'si Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 34'i 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 | 27.624 | 2.754 | 1 | 10.075 | 118 | 209 | 9.172 | 416 | 4.879 |
| Tüketici Kredileri | 7.358 | 2.307 | 0 | 2.258 | 18 | 38 | 117 | 228 | 2.392 |
| Sigortacılık İşlemleri | 8.307 | 596 | 0 | 2.396 | 45 | 60 | 2.449 | 1.504 | 1.257 |
| Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri | 8.212 | 2.552 | 1 | 2.321 | 29 | 52 | 2.417 | 166 | 674 |
| Toplam | 51.501 | 8.209 | 2 | 17.050 | 210 | 359 | 14.155 | 2.314 | 9.202 |

(*):Banka ve Kredi Kartları Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 4.879 adet kararın 6 adeti, Tüketici Kredileri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 2.392 adet kararın 2 adeti, Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 1.257 adet kararın 14 adeti ve Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 674 adet kararın 12 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

Tablo 2: Başvuruların Dağılımı

| 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 Kararlar | Banka Lehine Kararlar |
| 1 Ocak 2021-31 Aralık 2021 | 44.567 | 7.548 | 2 | 15.938 | 12.533 | 295 | 676 | 1.294 | 6.281 |
| 1 Ocak 2022 -31 Aralık 2022 | 51.501 | 8.209 | 2 | 17.050 | 14.155 | 359 | 210 | 2.314 | 9.202 |

(*):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 | 27.624 | 13.039 | 118 | 9.172 | 416 | 4.879 | 66 |
| Tüketici Kredileri | 7.358 | 4.603 | 18 | 117 | 228 | 2.392 | 13 |
| Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri | 8.212 | 4.926 | 29 | 2.417 | 166 | 674 | 79 |
| Sigortacılık İşlemleri | 8.307 | 3.052 | 45 | 2.449 | 1.504 | 1.257 | 75 |
| Toplam | 51.501 | 25.620 | 210 | 14.155 | 2.314 | 9.202 | 64 |

(*) : "Gündeme Alınmayan" 25.620 adet başvurunun 359 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : "Bankanın Talebi Olumlu Karşılması ile Sonuçlandırılan Başvurular" içinde bankalar tarafından "Ön Değerlendirme" aşamasında giderilen 6.027 adet başvuru bulunmaktadır.

(***) : "Banka Lehine Karar Verilen" 9.202 adet başvurunun 34 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.

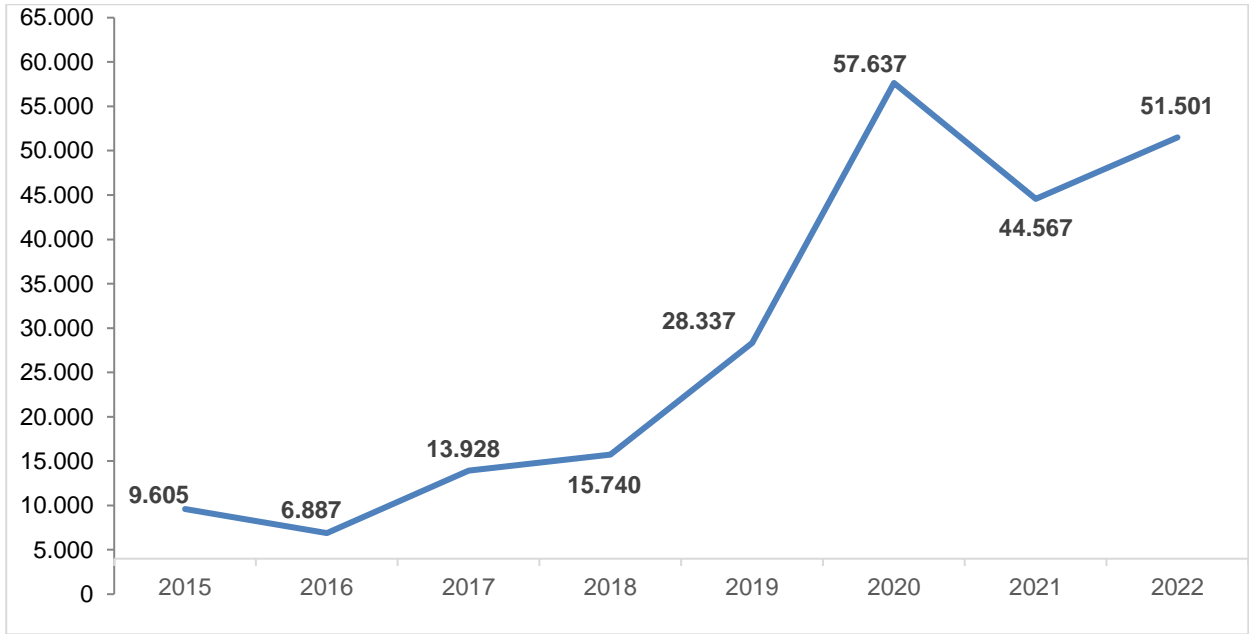
**Tablo 4:
Heyetler Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

| 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 | 416 | 4.879 | 5.295 | 8 |
| Tüketici Kredileri | 228 | 2.392 | 2.620 | 9 |
| Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri | 166 | 674 | 840 | 20 |
| Sigortacılık İşlemleri | 1.504 | 1.257 | 2.761 | 54 |
| Toplam | 2.314 | 9.202 | 11.516 | 20 |

(*) : "Banka Lehine Verilen" başlığı altındaki 9.202 adet kararın 34 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

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

**Grafik 1:
Hakem Heyeti Başvuru Adetleri**

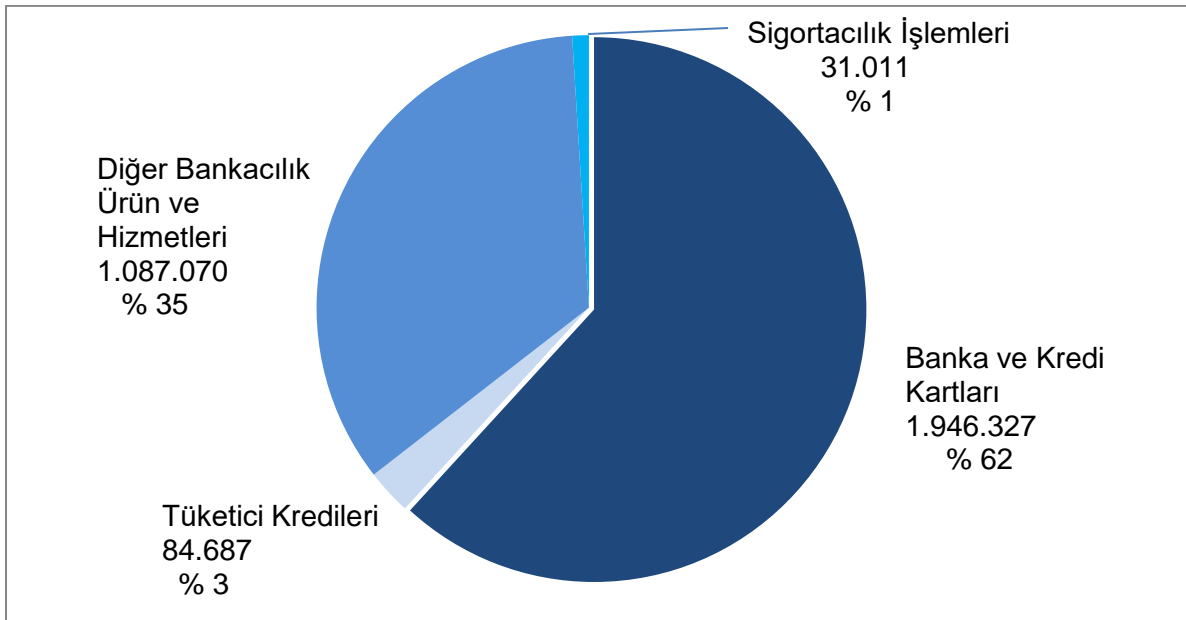


Bazı bankalar tarafından müşterilere birden fazla ürün içeren toplu ürünler sunulmasına karşın, bu ürünler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması nedeniyle oluşan ihtilaflardan kaynaklanan sorunlar başta olmak üzere 2019 yılından itibaren ivme kazanan başvurular, 2020 yılında başlayan pandemi etkisiyle en üst seviyeye ulaşmıştır.

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

**Grafik 2:
Ürün Bazında Dağılım**

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2022 yılı içinde iletilen toplam 3.149.095 başvurunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



Tablo 5:
Konulara Göre Dağılım (Bin Adet)

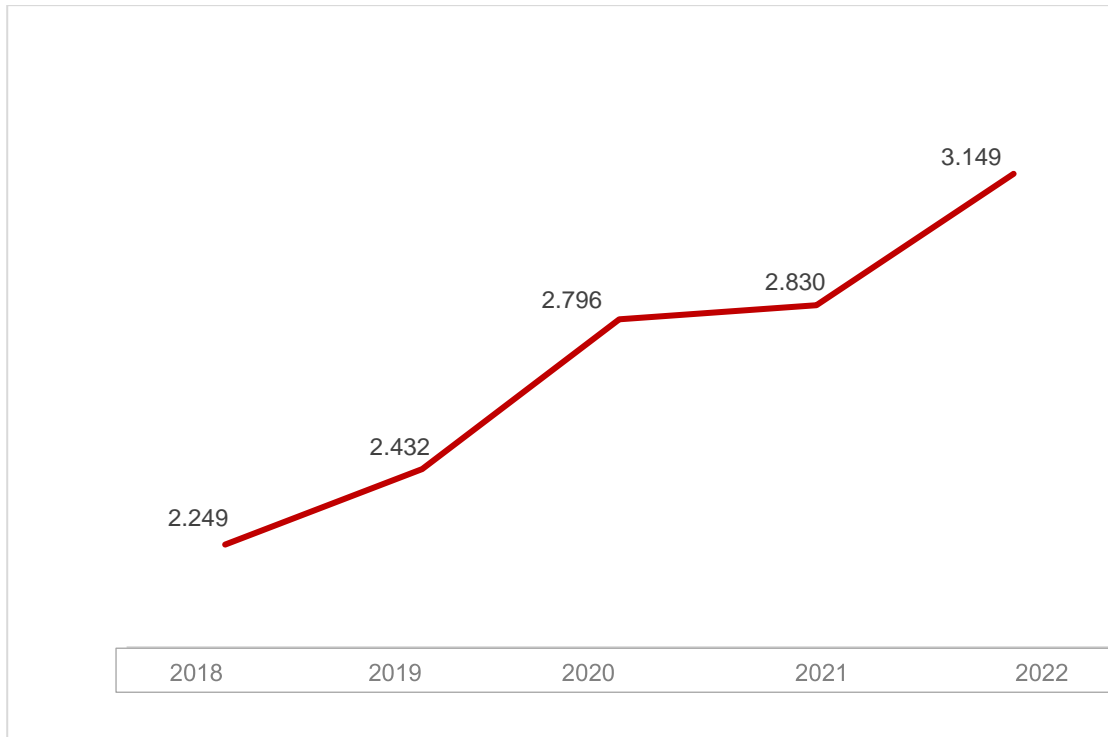
| Dönemler | Krediler | Banka ve Kredi Kartları (*) | Alternatif Dağıtım Kanalları | Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri | Sigorta İşlemleri | Mevduat İşlemleri (**) | Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler | Yatırım Ürün ve Hizmetleri | Toplam |
|------------------------------|----------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 | 85 (%3) | 1.810 (%64) | 668 (%23) | 16 (%1) | 27 (%1) | 163 (%6) | 36 (%1) | 25 (%1) | 2.830 (%100) |
| 1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 | 85 (%3) | 1.946 (%61) | 766 (%24) | 15 (%1) | 31 (%1) | 246 (%8) | 36 (%1) | 24 (%1) | 3.149 (%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.

2021 ve 2022 yıllarında Bankalara doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, "Banka ve Kredi Kartları" hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu görülmektedir.

Grafik 3:
Başvuru Adetleri (Bin Adet)



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetlerinin son beş yıllık dönemde gösterdiği artış eğilimi 2022 yılında da devam etmiştir.