



# **Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2023 Faaliyet Raporu**

**Nisan 2024**

## 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 Műřteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023 dőneminde 32.615 adet bařvuru alınmıřtır. Bařvurular bir ۆnceki yıla gőre yűzde 37 azalmıřtır. Bařvuruların yűzde 65'i banka kartları ve kredi kartları, yűzde 18'i bankacılık ۆrűn ve hizmetleri, yűzde 10'u sigortacılık iřlemleri, yűzde 7'si ise tűketiciler kredisini iřlemleri ile ilgilidir.

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

Söz konusu dőneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Bařvuruların yűzde 44'ű, ařaęıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gűndemine alınmamıřtır. Bu bařvuruların;

- Yűzde 27'si bařvuru formu, banka yanıtı, imza vb. usule iliřkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiřtir. Bařvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gőnderilerek, eksiklięin tamamlanması konusunda yol gősterilmiřtir.
- Yűzde 17'si sűreler, konunun yargıya intikal etmiř olması, iřlemin bireysel nitelik tařımaması vb. nedenlerle kabul edilmemiřtir.

### 2. Heyet Gűndemine Alınan Bařvurular

Hakem Heyeti gűndemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gűndeme alınan bařvuruların;

- Yűzde 44'ű, bankaların talebi karřılaması sonucunda Heyetler tarafından gőrűřűlmesine gerek olmadan műřteri lehine,
- Yűzde 48'i, Heyetler tarafından gőrűřűlerek banka lehine,
- Yűzde 7'si, Heyetler tarafından gőrűřűlerek műřteri lehine

sonuçlandırılmıştır.



Özet olarak; 2023 yılında TBB tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 56'sının, heyet gündemine alınmak için mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Heyet gündemine alınan başvuruların ise yüzde 51'i Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

### **3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular**

TBB üyesi bankalara 2023 yılında doğrudan yapılan başvuru sayısı bir önceki yıla göre yüzde 17 artarak 3.680.218 adet olmuştur. Bu başvuruların;

- Yüzde 65'i Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 31'i Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri,
- Yüzde 3'ü Tüketici Kredileri
- Yüzde 1'i ise Sigortacılık İşlemleri

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	Heyette Görüşülmesi Beklenen 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	21.192	2.331	0	5.552	9	153	6.886	376	5.885
Tüketici Kredileri	2.323	993	0	592	1	11	67	48	611
Sigortacılık İşlemleri	3.203	325	0	1.097	3	54	665	742	317
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	5.897	1.904	0	1.441	3	40	401	141	1.967
<b>Toplam</b>	<b>32.615</b>	<b>5.553</b>	<b>0</b>	<b>8.682</b>	<b>16</b>	<b>258</b>	<b>8.019</b>	<b>1.307</b>	<b>8.780</b>

(\*): Banka ve Kredi Kartları Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 5.885 adet kararın 1 adeti, Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 317 adet kararın 32 adeti ve Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 1.967 adet kararın 9 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 2022 - 31 Aralık 2022	51.501	8.221	2	16.997	14.163	367	0	2.370	9.381
1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023	32.615	5.553	0	8.682	8.019	258	16	1.307	8.780

(\*):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 (%) (****)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	21.192	8.036	9	6.886	376	5.885	55
<b>Tüketici Kredileri</b>	2.323	1.596	1	67	48	611	16
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	5.897	3.385	3	401	141	1.967	22
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	3.203	1.476	3	665	742	317	81
<b>Toplam</b>	<b>32.615</b>	<b>14.493</b>	<b>16</b>	<b>8.019</b>	<b>1.307</b>	<b>8.780</b>	<b>51</b>

(\*) : "Gündeme Alınmayan" 14.493 adet başvurunun 258 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(\*\*) : "Bankanın Talebi Olumlu Karşılması ile Sonuçlanan Başvurular" içinde bankalar tarafından "Ön Değerlendirme" aşamasında giderilen 3.438 adet başvuru bulunmaktadır.

(\*\*\*) : "Banka Lehine Karar Verilen" 8.780 adet başvurunun 42 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.

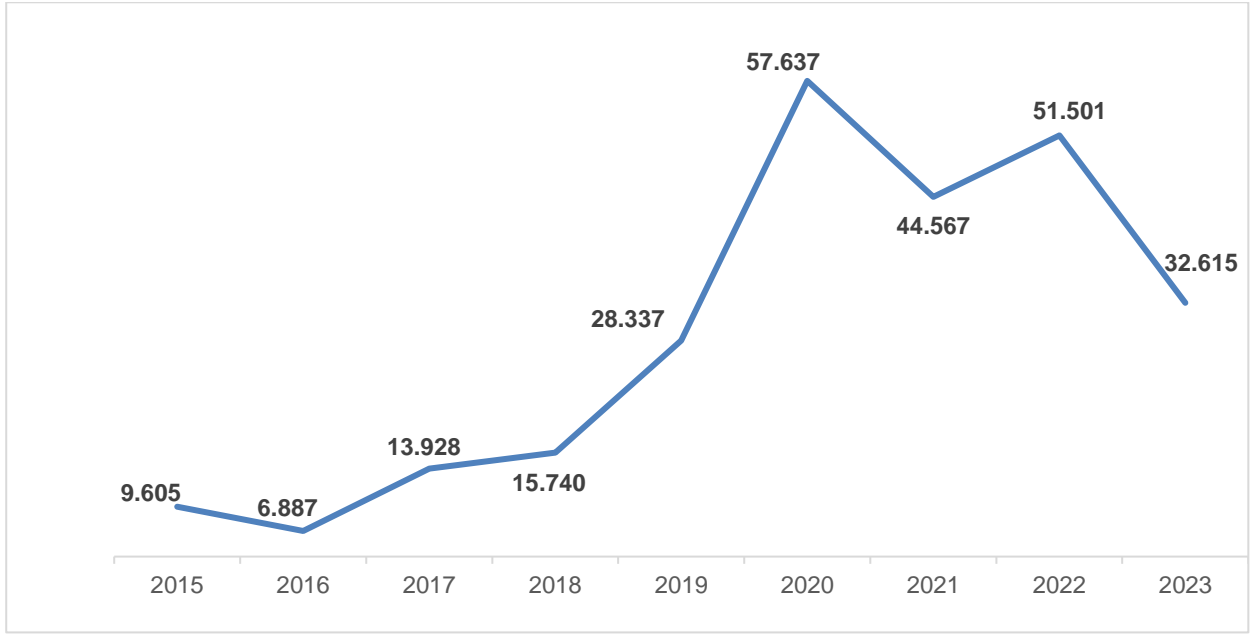
**Tablo 4:  
Heyetler Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

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(**) (%)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	376	5.885	6.261	6
<b>Tüketici Kredileri</b>	48	611	659	7
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	141	1.967	2.108	7
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	742	317	1.059	70
<b>Toplam</b>	<b>1.307</b>	<b>8.780</b>	<b>10.087</b>	<b>13</b>

(\*) : "Banka Lehine Karar Verilen" başlığı altındaki 8.780 adet kararın 42 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

(\*\*) : "Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı" hesaplanırken, sadece Heyetlerde görüşülerek karar bağlanan başvurular esas alınmıştır.

**Grafik 1:  
Hakem Heyeti Başvuru Adetleri**

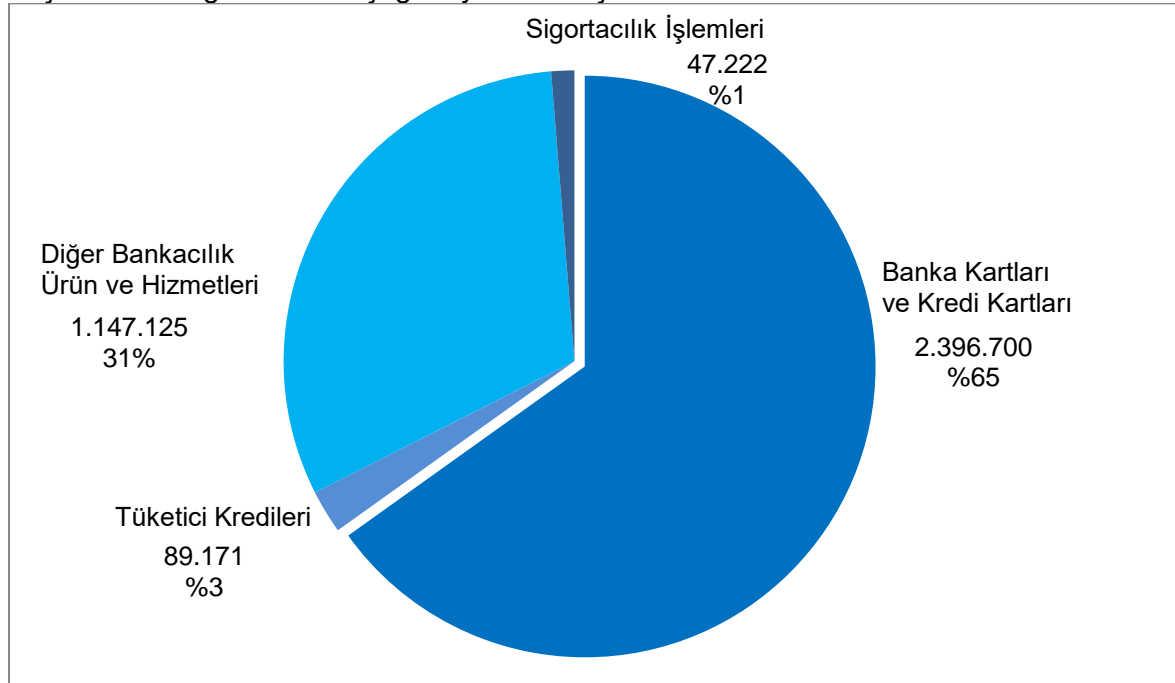


Bankalar tarafından alınan yapısal önlemlerin yanında, kamu otoriteleri tarafından yapılan düzenlemelere bankalarca uyum sağlanması ve Hakem Heyetine başvuru esnasında finansal tüketicilere yapılan bilgilendirme çalışmalarının katkısıyla son dönemde başvurularda azalış eğilimi gözlenmiştir.

### 3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

**Grafik 2:  
Ürün Bazında Dağılım**

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2023 yılı içinde iletilen toplam 3.680.218 başvurunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



**Tablo 5:**  
**Konulara Göre Dağılım (Bin Adet)**

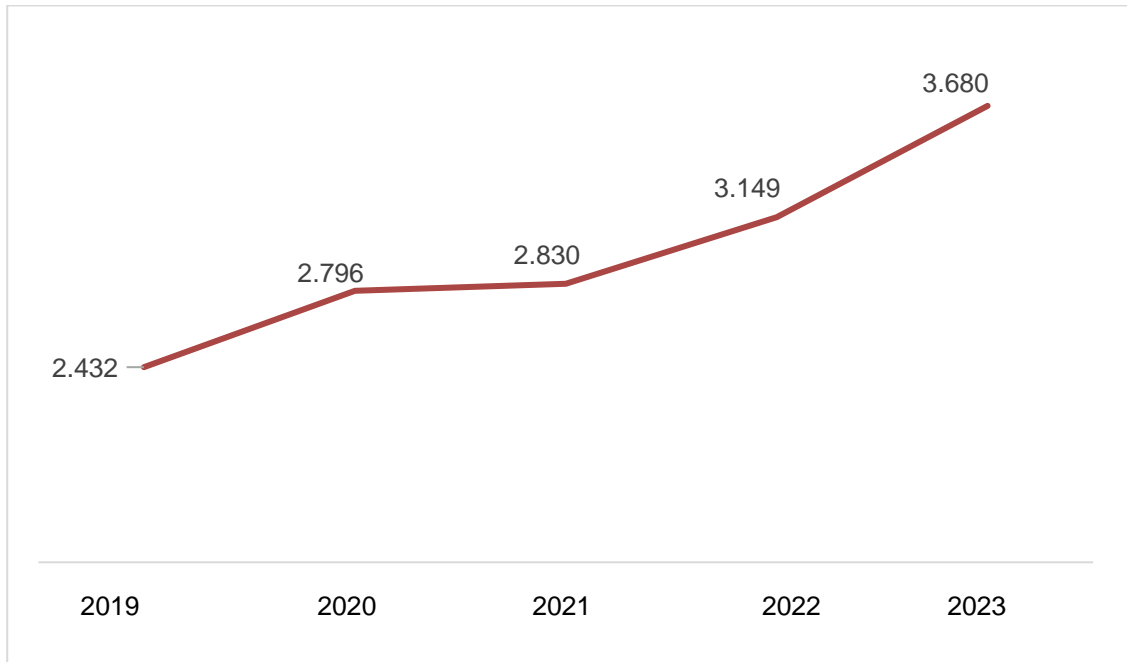
Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları (*)	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri (**)	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022	85 (%3)	1.946 (%61)	766 (%24)	15 (%1)	31 (%1)	246 (%8)	36 (%1)	24 (%1)	3.149 (%100)
1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023	89 (%2)	2.396 (%65)	803 (%22)	18 (%1)	47 (%1)	256 (%7)	30 (%1)	38 (%1)	3.680 (%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.

Bankalara 2022 ve 2023 yıllarında doğrudan yapılan başvurularda en yüksek pay "Banka ve Kredi Kartları" ile ilgilidir.

**Grafik 3:**  
**Başvuru Adetleri (Bin Adet)**



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetleri 2023 yılında yüzde 16,8 oranında artmıştır.