Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2024 Faaliyet Raporu

Mayıs 2025

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 Müşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024 döneminde 29.334 adet başvuru alınmıştır. Başvurular bir önceki yıla göre yüzde 10 azalmıştır. Başvuruların yüzde 74'ü banka kartları ve kredi kartları, yüzde 16'sı çeşitli bankacılık ürün ve hizmetleri, yüzde 6'sı sigortacılık işlemleri, yüzde 4'ü ise tüketici kredisi işlemleri ile ilgilidir.

Türkiye Bankalar Birliği'ne (TBB) yapılan başvuruların tamamı Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'nin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ) kapsamında değerlendirilerek, başvuru sahiplerine, başvurularının sonuçları hakkında yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların yüzde 36'sı, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 22'si başvuru formu, banka yanıtı, imza vb. usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiştir. Başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek, eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir.

- Yüzde 13'ü süreler, konunun yargıya intikal etmiş olması, işlemin bireysel nitelik taşımaması vb. nedenlerle kabul edilmemiştir.

- Yüzde 1'i ise başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular

Hakem Heyeti gündemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gündeme alınan başvuruların;

- Yüzde 46'sı bankaların talebi karşılaması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan müşteri lehine,

- Yüzde 49'u, Heyetler tarafından görüşülerek banka lehine,

- Yüzde 5'i, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri lehine

sonuçlandırılmıştır.

Özet olarak; 2024 yılında TBB tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 64'ünün, 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 3.680.218 adet iken 2024 yılında bu rakam 3.681.698 adet olmuştur. Bu başvuruların;

- Yüzde 66'sı Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 31'i Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri,
- Yüzde 2'si 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	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Heyette Görüşülmesi Beklenen Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Bankanın Talebi Olumlu Karşılaması ile Sonuçlanan Başvurular	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (*)
Banka ve Kredi Kartları	21.608	2.038	4.511	6	145	7.739	342	6.827
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	4.822	1.188	1.056	8	50	609	48	1.863
Tüketici Kredileri	1.157	385	291	4	7	45	35	390
Sigortacılık İşlemleri	1.747	143	592	5	38	275	447	247
Toplam	**29.334**	**3.754**	**6.450**	**23**	**240**	**8.668**	**872**	**9.327**

(*): Banka ve Kredi Kartları Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 6.827 adet kararın 3 adeti, Tüketici Kredileri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 390 adet kararın 2 adeti, Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 247 adet kararın 22 adeti ve Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 1.863 adet kararın 7 adeti için "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

Tablo 2:
Başvuruların Dağılımı

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Bankanın Talebi Olumlu Karşılaması ile Sonuçlanan Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Kararlar	Banka Lehine Kararlar
1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023	32.615	5.553	8.682	8.019	258	16	1.307	8.780
1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024	29.334	3.754	6.450	8.668	240	23	872	9.327

(*):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 Karşılaması ile Sonuçlanan Başvurular (**)	Müşteri Lehine Karar Verilen Başvurular	Banka Lehine Karar Verilen Başvurular (***)	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%) (****)
Banka ve Kredi Kartları	21.608	6.694	6	7.739	342	6.827	54
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	4.822	2.294	8	609	48	1.863	26
Tüketici Kredileri	1.157	683	4	45	35	390	17
Sigortacılık İşlemleri	1.747	773	5	275	447	247	74
Toplam	**29.334**	**10.444**	**16**	**8.668**	**872**	**9.327**	**51**

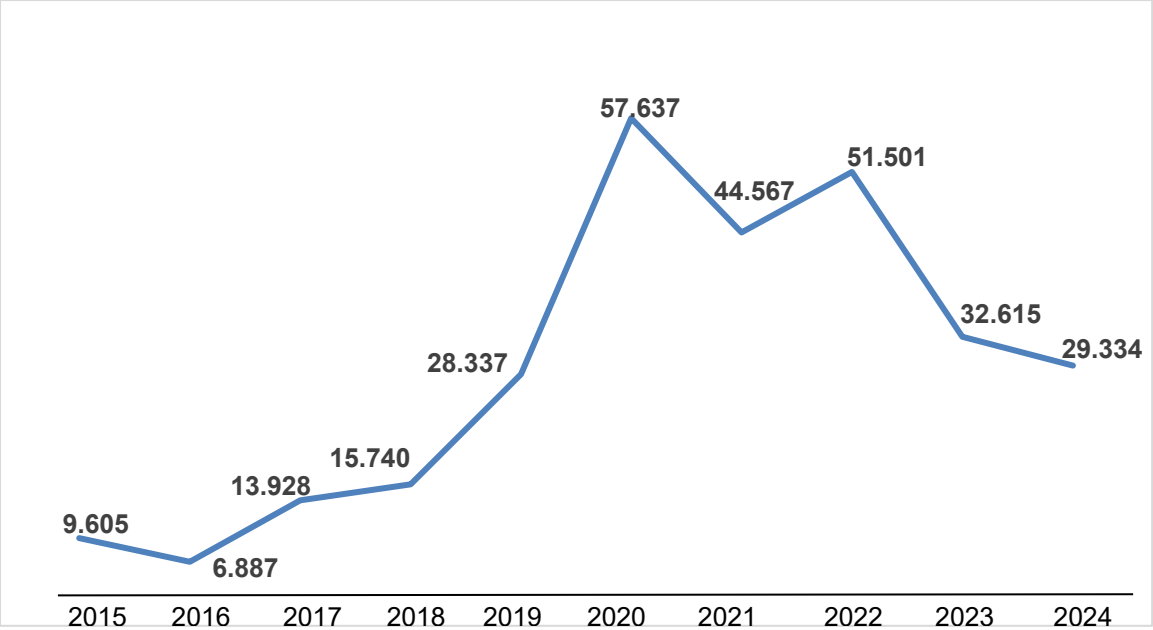
(*) : "Gündeme Alınmayan" 10.444 adet başvurunun 240 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.
(**) : "Bankanın Talebi Olumlu Karşılaması ile Sonuçlanan Başvurular" içinde bankalar tarafından "Ön Değerlendirme" aşamasında giderilen 3.265 adet başvuru bulunmaktadır.
(***) : "Banka Lehine Karar Verilen" 9.327 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	342	6.827	7.169	5
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	48	1.863	1.911	3
Tüketici Kredileri	35	390	425	8
Sigortacılık İşlemleri	447	247	694	64
Toplam	**872**	**9.327**	**10.199**	**9**

(*) : "Banka Lehine Karar Verilen" başlığı altındaki 10.199 adet kararın 34 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

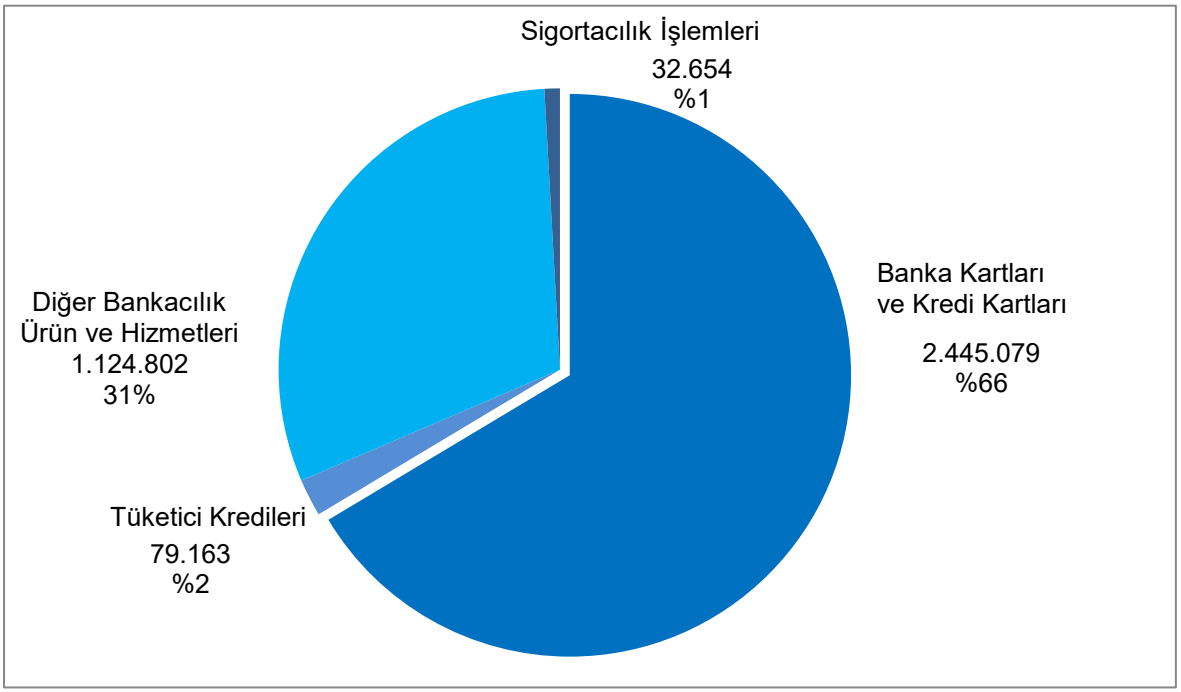


Kamu otoriteleri tarafından yapılan düzenlemelere bankalarca uyum sağlanması, Bankalar tarafından alınan yapısal önlemler ve finansal tüketicilerin Hakem Heyetine başvuruları esnasında yapılan bilgilendirme çalışmalarının katkısıyla son dönemde başvurularda azalış eğilimi gözlenmiştir.

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik 2:
Ürün Bazında Dağılım

Bireysel müşterileri tarafından bankalara, 2024 yılı içinde iletilen toplam 3.681.698 adet başvurunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



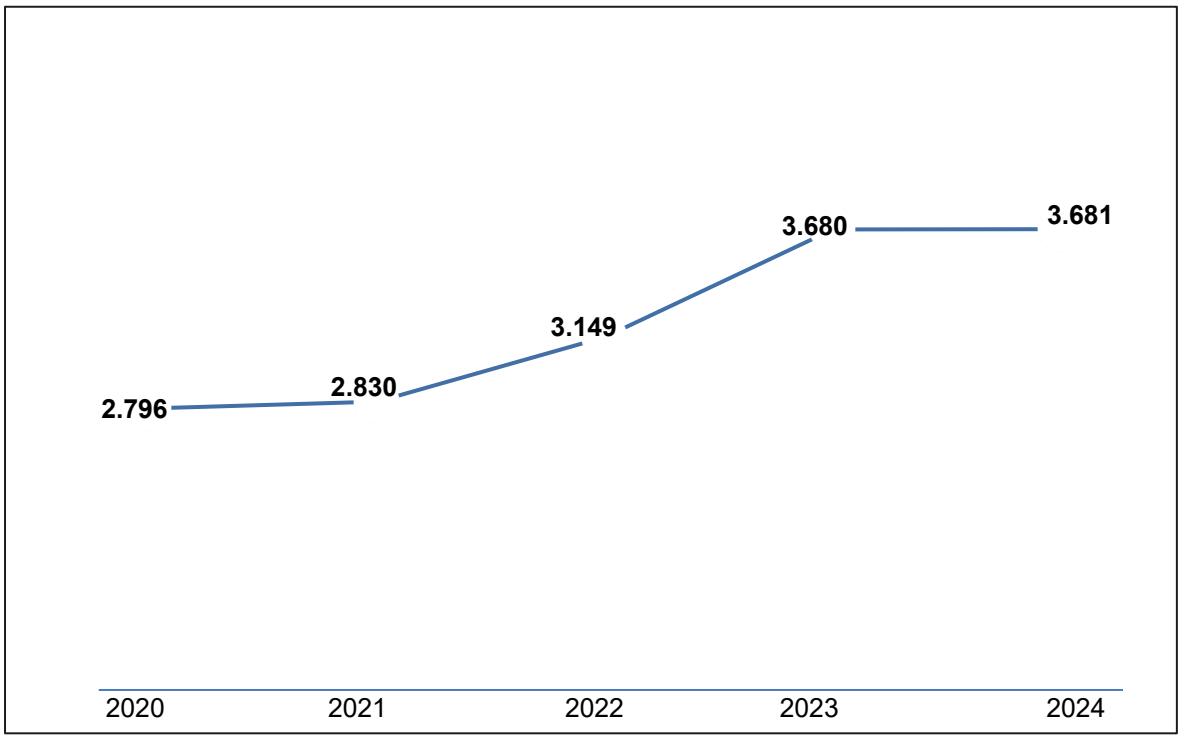
Tablo 5:
Konulara Göre Dağılım (Bin Adet)

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 2023 - 31 Aralık 2023	89 (%2)	2.396 (%65)	803 (%22)	18 (%1)	47 (%1)	256 (%7)	30 (%1)	38 (%1)	**3.680 (%100)**
1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024	79 (%2)	2.445 (%66)	810 (%22)	23 (%1)	33 (%1)	243 (%6)	30 (%1)	18 (%1)	**3.681 (%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 yer almaktadır.

2023 ve 2024 yıllarında bankalara doğrudan yapılan başvurularda en yüksek pay "Banka ve Kredi Kartları" ile ilgili başvurulara aittir.

Grafik 3:
Başvuru Adetleri (Bin Adet)



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetlerinde, 2023 yılına göre kayda değer bir değişiklik gözlenmemiştir.