



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti 2016 Yılı Faaliyet Raporu

Mart 2017

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme	Sayfa 3
2. Hakem Heyetleri Bazında Başvurular ve Adetler	
Tablo 1: Başvuru Değerlendirme Sonuçları.....	Sayfa 5
Tablo 2: Son İki Yılda Yapılan Başvuruların Dağılımı.....	Sayfa 5
Tablo 3: Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı...	Sayfa 6
Tablo 4: Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı	Sayfa 6
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular	
Grafik 1: Ürün Bazında Dağılım.....	Sayfa 7
Tablo 5: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı.....	Sayfa 7
Grafik 2: Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri	Sayfa 8

1. Genel Değerlendirme

1. Başvurular

Bireysel Műşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016 döneminde 6.887 başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 28 azalmıştır. Başvuruların yüzde 61'i banka kartları ve kredi kartları, yüzde 18'si çeşitli bankacılık ürün ve hizmetleri, yüzde 17'si tüketici kredileri, yüzde 4'ü sigortacılık işlemleri ile ilgilidir.

Aynı dönemde Türkiye Bankalar Birliği(TBB) üyesi bankalara doğrudan yapılan toplam başvuru adedi 2.395.056 olmuştur.

TBB'ye yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műşteri Hakem Heyeti'nin Oluřumu, alışma Esas ve Usulleri Hakkında Teblię (Teblię)'de belirlenen süreler içinde sonuçlandırılmış ve başvuru sahiplerine yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin detaylı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların yüzde 49'u Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 28'i; başvuru formu, banka yanıtı, imza vb usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiş ancak başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek, eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir.
- Yüzde 19'u; süreler, yargıya intikal etme vb nedenlerle kabul edilmemiştir.
- Yüzde 1'i; bankaya başvurulmadan doğrudan Hakem Heyetine yapılmış olması nedeniyle bankasına yönlendirilmiştir.
- Yüzde 1'i; başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular:

Başvuruların yüzde 51'i Hakem Heyeti gündemine alınmıştır. Bunlara ilişkin detaylı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Başvuruların;

- Yüzde 27'si, Heyetler tarafından görüřülerek műşteri aleyhine sonuçlanmıřtır.
- Yüzde 13'ü, bankaların olumlu yaklaşımıyla Heyetler tarafından görüşülmesine gerek kalmaksızın műşteri lehine sonuçlanmıştır.
- Yüzde 11'i, Heyetler tarafından görüřülerek műşteri lehine sonuçlanmıřtır.



Özet olarak; 2016 yılında TBB tarafından alınan her iki başvurudan bir tanesinin mevzuatta aranan asgari koşulları sağladığı görülmüştür. Asgari koşulları sağlayan her iki başvurudan bir tanesi ise Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

3. TBB Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular:

1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016 döneminde, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan 2.395.056 adet başvurunun;

- Yüzde 62'si Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 33'ü Bankacılık Ürün ve Hizmetleri,
- Yüzde 5'i ise Tüketici Kredileri

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	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Gündemde Bekleyen	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen / İşlemsiz Kapatılan / İptal	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (*)
Banka ve Kredi Kartları	4.209	400	17	1.080	30	55	676	551	1.400
Tüketici Kredileri	1.142	610	5	307	0	3	24	33	160
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	1.264	302	8	452	5	16	160	132	189
Sigortacılık İşlemleri	272	31	1	103	3	6	21	14	93
Toplam	6.887	1.343	31	1.942	38	80	881	730	1.842

(*): Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 160 adet kararın 7 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 189 adet kararın 36 adeti, Banka Kartları ve Kredi Kartları Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 1.400 adet kararın 52 adeti ve Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 93 adet kararın 7 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

Tablo: 2

Son İki Yılda Yapılan Başvurular

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen / İşlemsiz Kapatılan / İptal	Gündemde Bekleyen	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2015-31 Aralık 2015	9.605	1.296	100	3.840	1.144	78	40	836	2.271
1 Ocak 2016-31 Aralık 2016	6.887	1.343	31	1.942	881	80	38	730	1.842

Tablo 3
Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan (*)	Gündemde Bekleyen	Gündeme Alınan Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Nedeniyle Gündemden Çıkarılan	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (**)	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%)
Banka ve Kredi Kartları	4.209	1.552	30	676	551	1.400	46
Tüketici Kredileri	1.142	925	0	24	33	160	26
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	1.264	778	5	160	132	189	61
Sigortacılık İşlemleri	272	141	3	21	14	93	27
Toplam	6.887	3.396	38	881	730	1.842	47

(*) : "Gündeme Alınmayan" 3.396 adet başvurunun 80 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen, İşlemsiz Kapatılan" başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : "Banka Lehine Karar Verilen" 1.842 adet başvurunun 102 adeti, Heyetler tarafından "Görevsizlik Kararı Verilen" başvurulardır.

Tablo 4
Heyet 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	551	1.400	1.951	28
Tüketici Kredileri	33	160	193	17
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	132	189	321	41
Sigortacılık İşlemleri	14	93	107	13
Toplam	730	1.842	2.572	28

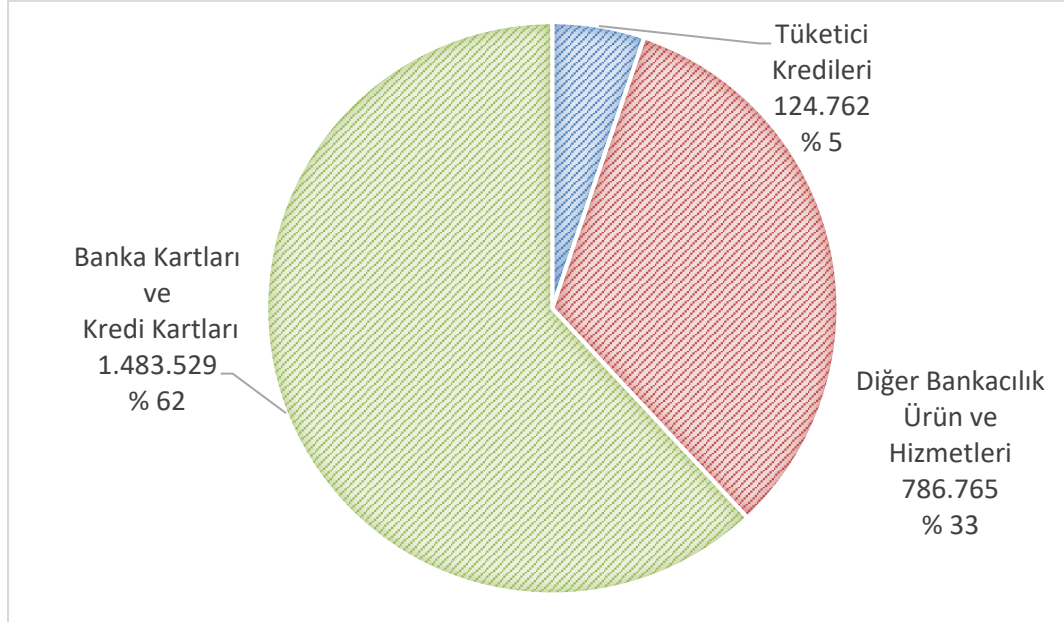
(*) : "Banka Lehine Verilen" 1.842 adet kararın 102 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

(**) : "Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı" hesaplanırken, sadece Heyetlerde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan başvurular dahil edilmiştir.

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik: 1
Ürün Bazında Dağılım

Bankaların kendilerine bireysel müşterileri tarafından, 2016 yılı içinde iletilen toplam 2.395.056 şikayet başvurusunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.

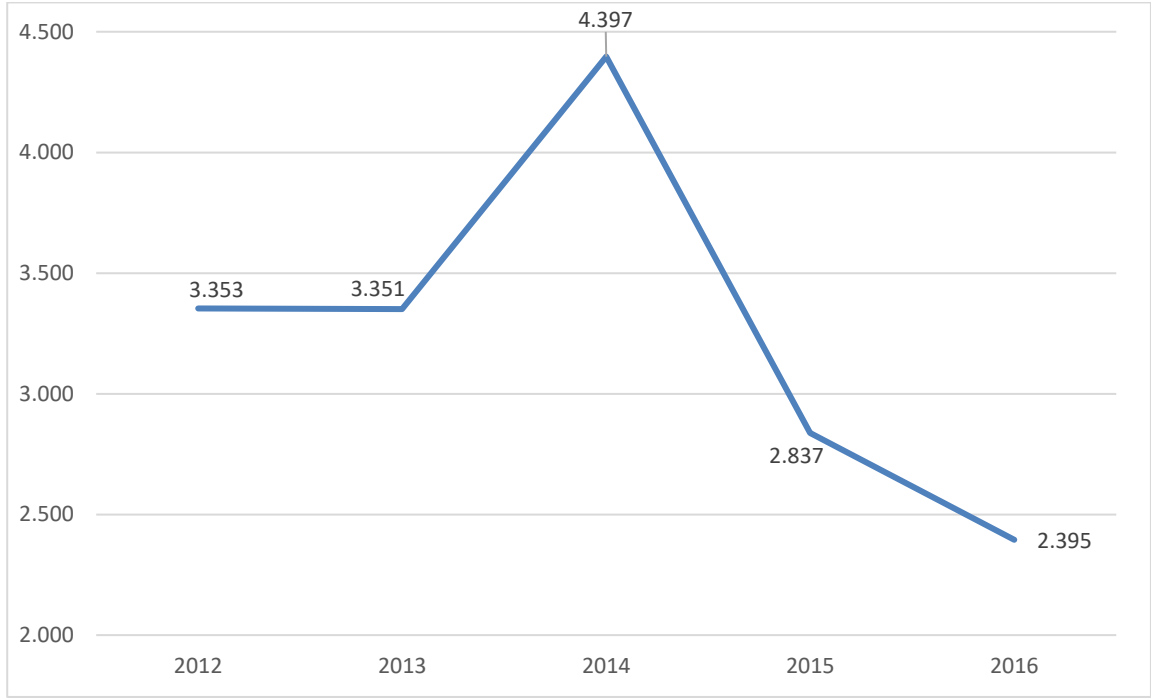


Tablo: 5
Son İki Yılda Bankalara Doğrudan Yapılan Başvuruların Konularına Göre Dağılımı (Bin Adet)

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 2015 - 31 Aralık 2015	365 (%13)	1.466 (%52)	490 (% 17)	26 (%1)	74 (%3)	370 (%13)	36 (%1)	10 (%0)	2.837 (%100)
1 Ocak 2016 - 31 Aralık 2016	125 (%5)	1.484 (%62)	527 (%22)	19 (%1)	36 (%2)	169 (%7)	26 (%1)	9 (%0)	2.395 (%100)

Bankalara 2015 ve 2016 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, "Banka ve Kredi Kartları" hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu, 2015 yılından 2016 yılına en fazla azalışın, yüzde 13'ten yüzde 5'e inen "Krediler" konulu başvurularda meydana geldiği görülmektedir. Bir önceki yıla göre, başvurular yüzde 16 azalmıştır.

Grafik 2: Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri (Bin Adet)



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetleri, son beş yıllık dönemde 2014 yılı itibarıyla en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 3 Ekim 2014 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanmasından sonra, başvuru adetlerinde düşüş gerçekleşmiştir.