



# **Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Faaliyet Raporu**

**2018**

**Mayıs 2019**

## 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
Grafik 1: Son Beş Yıllık Hakem Heyeti Başvuru Adetleri .....	Sayfa 7
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular	
Grafik 2: Ürün Bazında Dağılım.....	Sayfa 7
Tablo 5: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı.....	Sayfa 8
Grafik 3: Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri .....	Sayfa 8

## 1. Genel Değerlendirme

### 1. Başvurular

Bireysel Műşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 döneminde 15.740 başvuru alınmıştır. Bir önceki yıl ile karşılaştırıldığında, başvurular yüzde 13 artmıştır. Başvuruların yüzde 67'si banka kartları ve kredi kartları, yüzde 18'i diğer bankacılık ürün ve hizmetleri, yüzde 10'u tüketici kredileri, kalan yüzde 5'i ise sigortacılık işlemleriyle ilgilidir.

Türkiye Bankalar Birlięi (TBB)'ne yapılan başvuruların tamamı Bireysel Műşteri Hakem Heyeti'nin Oluřumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Teblię (Teblię)'de belirlenen süreler içinde sonuçlandırılmış ve başvuru sahiplerine yazılı bilgi verilmiştir.

Söz konusu döneme ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda sunulmuştur:

Toplam 15.740 başvurunun yüzde 59'u, aşağıdaki nedenlerle Hakem Heyeti gündemine alınmamıştır. Bu başvuruların;

- Yüzde 37'si; başvuru formu, banka yanıtı, imza v.b. usule ilişkin eksiklikler nedeniyle kabul edilmemiş ancak başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilerek eksikliğin tamamlanması konusunda yol gösterilmiştir.
- Yüzde 20'si; süreler, yargıya intikal etme v.b. nedenlerle kabul edilmemiştir.
- Yüzde 2'si; başvuru sahibi tarafından geri çekilmiştir.

### 2. Heyet Gündemine Alınan Başvurular

Hakem Heyeti gündemine alınan başvurularla ilgili ayrıntılı değerlendirme aşağıda sunulmuştur:

Gündeme alınan toplam 6.477 başvurunun;

- Yüzde 58'i, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri aleyhine,
- Yüzde 31'i, bankaların talebi karşılması sonucunda Heyetler tarafından görüşülmesine gerek olmadan müşteri lehine,
- Yüzde 11'i, Heyetler tarafından görüşülerek müşteri lehine

sonuçlandırılmıştır. Ayrıca, 41 adet başvuru, işbu raporun hazırlandığı tarih itibariyle henüz karara bağlanmamıştır.



Özet olarak; 2018 yılında Heyet gündemine alınan her 5 başvurudan 2 tanesi, TBB Hakem Heyeti uygulaması aracılığı ile müşteri lehine sonuçlanmıştır.

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

2018 yılında, TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru sayısı, bir önceki yılda gelen 2.063.371 adet başvuruya göre yüzde 10 artmıştır. 2018 yılında gelen 2.248.939 adet başvurunun;

- Yüzde 55'i Banka Kartları ve Kredi Kartları,
- Yüzde 41'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 Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (**)	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Bankanın Talebi Karşılığı Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen (*)
Banka ve Kredi Kartları	10.580	1.021	0	4.083	34	206	1.816	488	2.932
Tüketici Kredileri	1.565	912	0	450	1	11	14	15	162
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.879	1.195	0	870	4	22	153	58	577
Sigortacılık İşlemleri	716	57	0	414	2	22	22	133	66
<b>Toplam</b>	<b>15.740</b>	<b>3.185</b>	<b>0</b>	<b>5.817</b>	<b>41</b>	<b>261</b>	<b>2.005</b>	<b>694</b>	<b>3.737</b>

(\*): Banka Kartları ve Kredi Kartları Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 2.932 adet kararın 2 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 162 adet kararın 4 adedi ile Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 66 adet kararın 6 adedi için "Görevsizlik" kararı verilmiş olup, Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 162 adet karara ilişkin "Görevsizlik" kararı bulunmamaktadır.

(\*\*): İşbu rapor tarihi itibarıyla gündemde bekleyen söz konusu başvurular, ilk olarak 2018 yılı içinde kayda alınmış olmakla beraber, 2019 yılı içinde mevzuata uygun hale gelmeleri sonucunda işleme alınmış olup, değerlendirme süreçleri devam etmektedir.

**Tablo 2:  
Son İki Yılda Yapılan Başvurular**

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen Başvurular	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen Başvurular	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan Başvurular	Bankanın Talebi Karşılığı Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen Başvurular	Gündemde Bekleyen Başvurular (*)	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2017-31 Aralık 2017	13.928	2.942	2	5.016	1.510	200	2	1.033	3.223
1 Ocak 2018-31 Aralık 2018	15.740	3.185	0	5.817	2.005	261	41	694	3.737

(\*):Söz konusu rakam, başvuruya ilişkin eksiklikler başvuru sahibi tarafından 2019 yılı içinde tamamlandıktan sonra Heyet gündemine alınıp, işbu rapor tarihi itibarıyla henüz karara bağlanmamış başvuru adedini göstermektedir.

**Tablo 3:**  
**Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan Başvurular (*)	Gündemde Bekleyen Başvurular	Gündeme Alınan Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Talebi Karşılması Sonucunda Gündemden Çıkarılan Başvurular	Müşteri Lehine Karar Verilen Başvurular	Banka Lehine Karar Verilen Başvurular (**)	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (%)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	10.580	5.310	34	1.816	488	2.932	44
<b>Tüketici Kredileri</b>	1.565	1.373	1	14	15	162	15
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	2.879	2.087	4	153	58	577	27
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	716	493	2	22	133	66	70
<b>Toplam</b>	<b>15.740</b>	<b>9.263</b>	<b>41</b>	<b>2.005</b>	<b>694</b>	<b>3.737</b>	<b>42</b>

(\*) : "Gündeme Alınmayan" 9.263 adet başvurunun 261 adeti, başvuru sahibi tarafından "Geri Çekilen" başvurulardan oluşmaktadır.

(\*\*) : "Banka Lehine Karar Verilen" 3.737 adet başvurunun 12 adeti, Heyetler tarafından "Görevsizlik Kararı Verilen" başvurulardır.

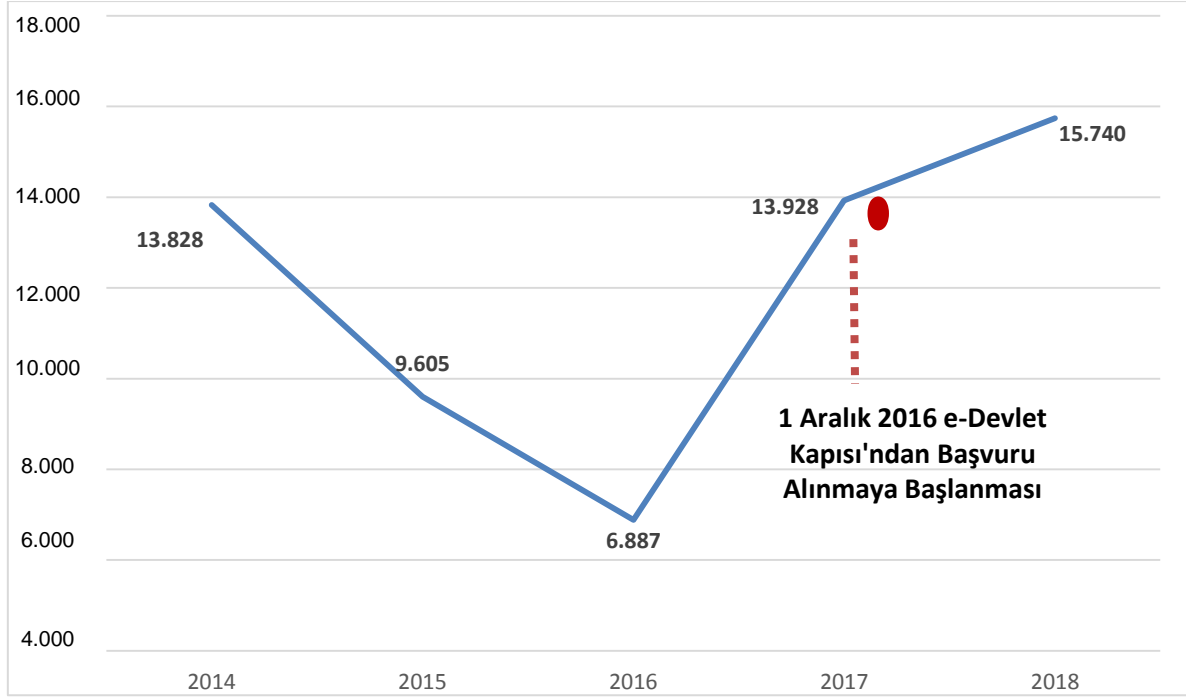
**Tablo 4:**  
**Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı**

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 (**) (%)
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	488	2.932	3.420	14
<b>Tüketici Kredileri</b>	15	162	177	8
<b>Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</b>	58	577	635	9
<b>Sigortacılık İşlemleri</b>	133	66	199	67
<b>Toplam</b>	<b>694</b>	<b>3.737</b>	<b>4.431</b>	<b>16</b>

(\*) : "Banka Lehine Verilen" 3.737 adet kararın 12 adeti için Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

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

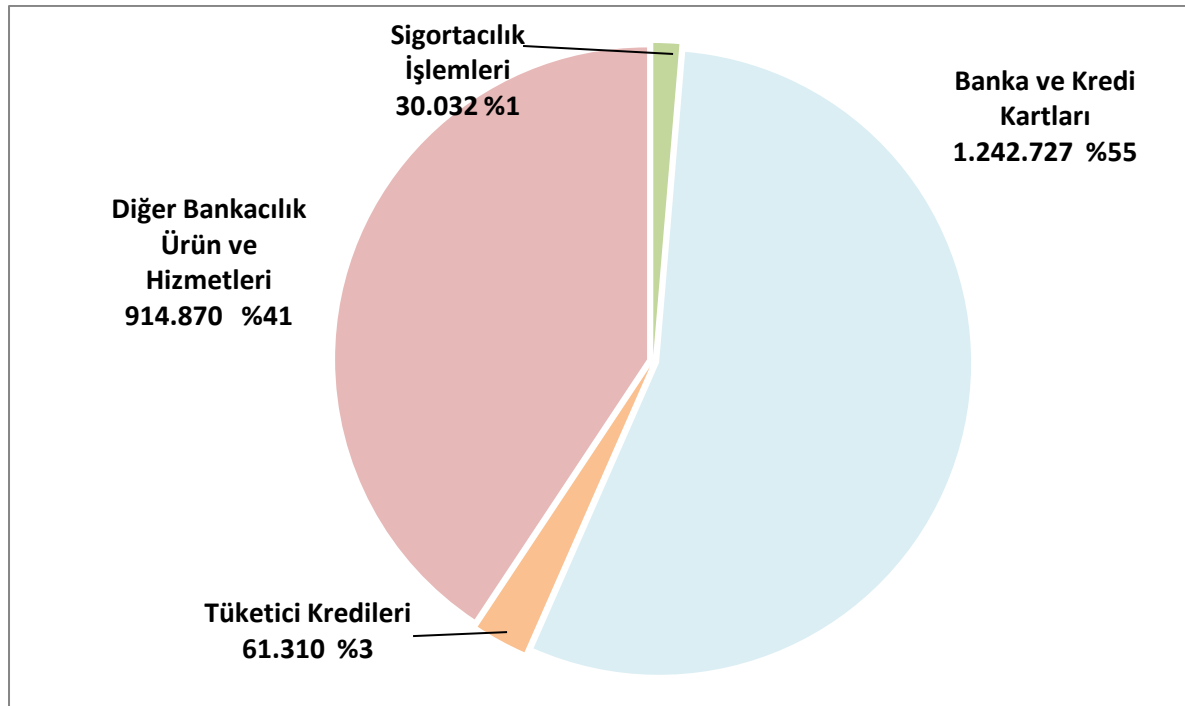
**Grafik 1:**  
**Son Beş Yıllık Hakem Heyeti Başvuru Adetleri**



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

**Grafik 2:**  
**Ürün Bazında Dağılım**

Bankalara bireysel müşterileri tarafından, 2018 yılı içinde iletilen toplam 2.248.939 şikayet başvurusunun dağılımlarına aşağıda yer verilmiştir.



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

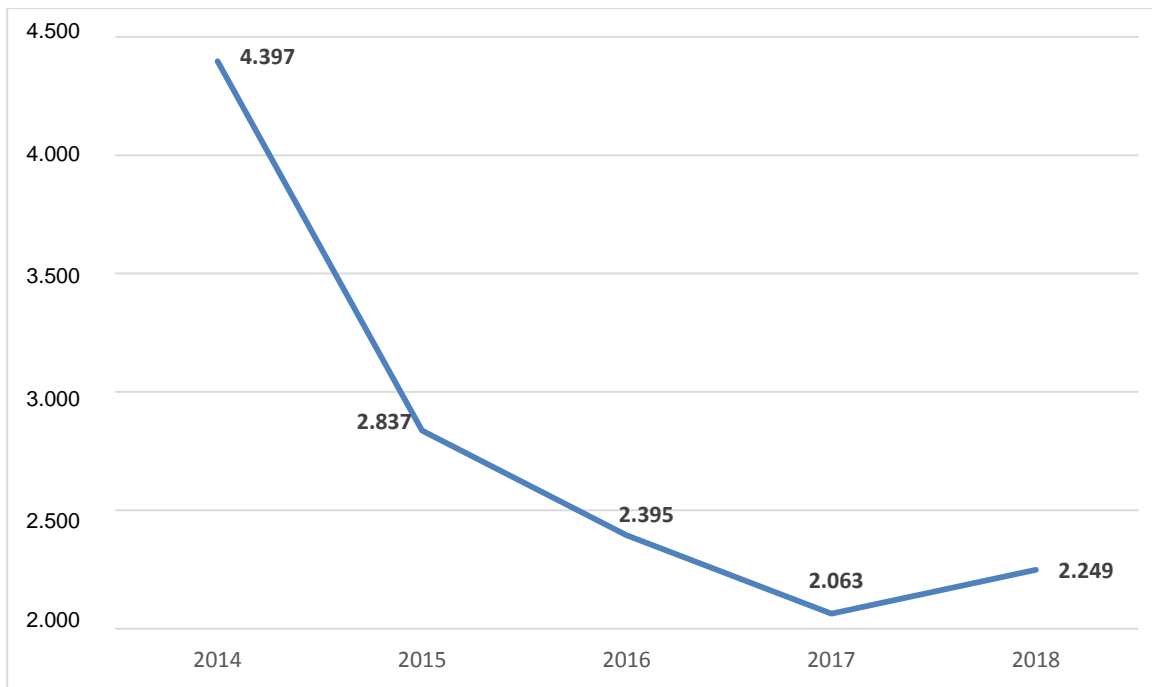
Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları (*)	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri (**)	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
<b>1 Ocak 2017 - 31 Aralık 2017</b>	73 (%4)	1.152 (%56)	623 (%30)	123 (%6)	17 (%1)	36 (%2)	29 (%1)	11 (%1)	<b>2.063 (%100)</b>
<b>1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018</b>	61 (%3)	1.243 (%55)	709 (%32)	18 (%1)	30 (%1)	142 (%6)	35 (%1)	11 (%1)	<b>2.249 (%100)</b>

(\*): Banka ve Kredi Kartları başlığı altında 2018 yılı son 3 çeyrekte, "Bireysel Ürün/Hizmetlere İlişkin Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık Bildirimleri&Harcama İtirazları" verileri de yer almaktadır.

(\*\*): 2018 yılı ilk çeyrek döneminden önce, ayrı bir başlık altında raporlanmayan "Kiralık Kasa" ile "Para ve Kıymet Transfer İşlemleri" verileri, raporlamadaki sınıflandırma değişikliği sonucunda, 2018 yılı ikinci çeyrek döneminden başlayarak "Mevduat işlemleri" başlığı altında sayılmaya başlanmıştır.

Bir önceki yıla göre TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvurular, 2017 yılından 2018 yılına yüzde 10 artmıştır. 2018 yılında, banka ve kredi kartları hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu görülmektedir.

**Grafik 3:**  
**Son Beş Yıllık Başvuru Adetleri (Bin Adet)**



Bireysel müşteriler tarafından TBB üyesi bankalara doğrudan yapılan başvuru adetleri, son beş yıllık dönemde 2014 yılından itibaren düşüş seyrindedir. Bunun en önemli nedeni, 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 uygulamanın, yeni düzenlemeye uygun yapılmasıdır.