



Türkiye Bankalar Birliği

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

12 Kasım 2023

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi

Türkiye Bankalar Birliği

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

1. Türkiye Bankalar Birliği
2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (BMHH)
 - 2.1. Hakem Heyeti Nedir?
 - 2.2. Yapısı - Çalışma Şekli
 - 2.3. Başvuru
 - 2.4. İş Akışı
 - 2.5. Değerlendirme Süreci
 - 2.6. Başvuru İstatistikleri
3. Genel Deđerlendirmeler ve Soru - Cevap



1. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)

Kuruluř 1958

Yasal Dayanak ve Hukuki Statü

Bankacılık Kanunu'nun 79 uncu madde hükümlerine göre kurulan, tüzel kişiliği haiz kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu.

www.tbb.org.tr



1. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)

Amaç

Bankacılık sektörünün hak ve menfaatlerini koruyarak, rekabet gücünün artırılmasına, haksız rekabetin önlenmesine ve bankacılık mesleğinin gelişmesine katkıda bulunarak sürdürülebilir büyümeye ve toplumsal kalkınmaya destek olmaktadır.



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.1. BMHH Nedir?

- 5411 sayılı Bankacılık Kanunu 80. madde j. fıkrasına dayanılarak, 1 Eylül 2007 tarihinde kurulmuştur. ([Bankacılık Kanunu Md. 80.j](#))

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla üyeler ve bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere hazırlayacakları ve Kurulca onaylanan usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti oluşturmak

- Üye Bankalarla bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde görev yapan bir uzlaşma platformudur. Ücretsizdir.
- Arabuluculuk değildir, mahkeme değildir. Belirlenmiş limitlere kadar bankaların uymakla yükümlü olduğu kararlar alır.
- Çalışmalarını Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Tebliği(Tebliğ) kapsamında yürütür.

https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/813/Musteri_Sikayetleri_Hakem_Heyetinin_Olusu_mu_Calisma_Esas_ve_Usulleri_Hakkinda_Tebliğ1.pdf



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.2. Heyet Yapısı

BMHH Yapısı

- Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti
- Tüketici Kredileri Hakem Heyeti
- Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti
- Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti

BMHH Kimlerden Oluşur?

- Bankacılar - 3 kişi, min. 1 hukukçu
- BDDK temsilcileri - 2 kişi
- BKM temsilcisi - 1 kişi

Görev
süreleri 2
sene

BKM: Bankalararası Kart Merkezi

BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.3. Başvuru

BMHH'ye Nasıl Başvurulur?

- E-Devlet Kapısı (www.turkiye.gov.tr)
- Başvuru formu
- Olumsuz yazılı banka yanıtı ve açık talep

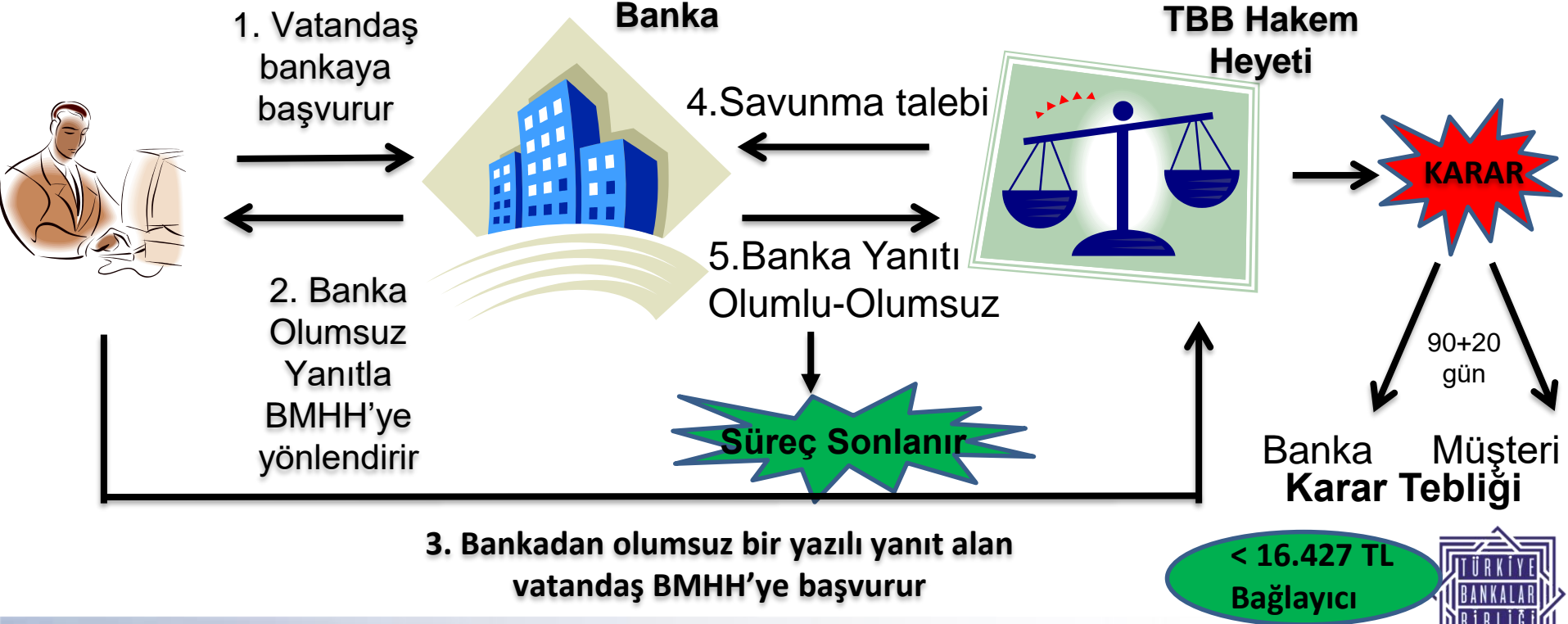
Hangi Başvurular Kabul Edilmez?

- TBB üyesi olmayan bankaların müşterileri (Tebliğ 1. md.)
- Yargı, Sigorta Tahkim Komisyonu veya Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılan konular
- Ticari müşteriler
- İki seneden eski sorunlar
- Kredi politikaları ve risk yönetimi ile ilgili başvurular
- Genel uygulamalar ve çalışanlarla ilgili başvurular...([Tebliğ 7.md.](#))
- Tazminat ve danışmanlık talepleri



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.4. İş Akışı



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.5. Değerlendirme Süreci

BMHH Nasıl Çalışır?

Başvuru Değerlendirme Süreci

- Başvuru formu / e-Devlet Kapısı başvurusu
- Banka Ön Değerlendirme
- Bilgi Belge Tamamlama Süreci

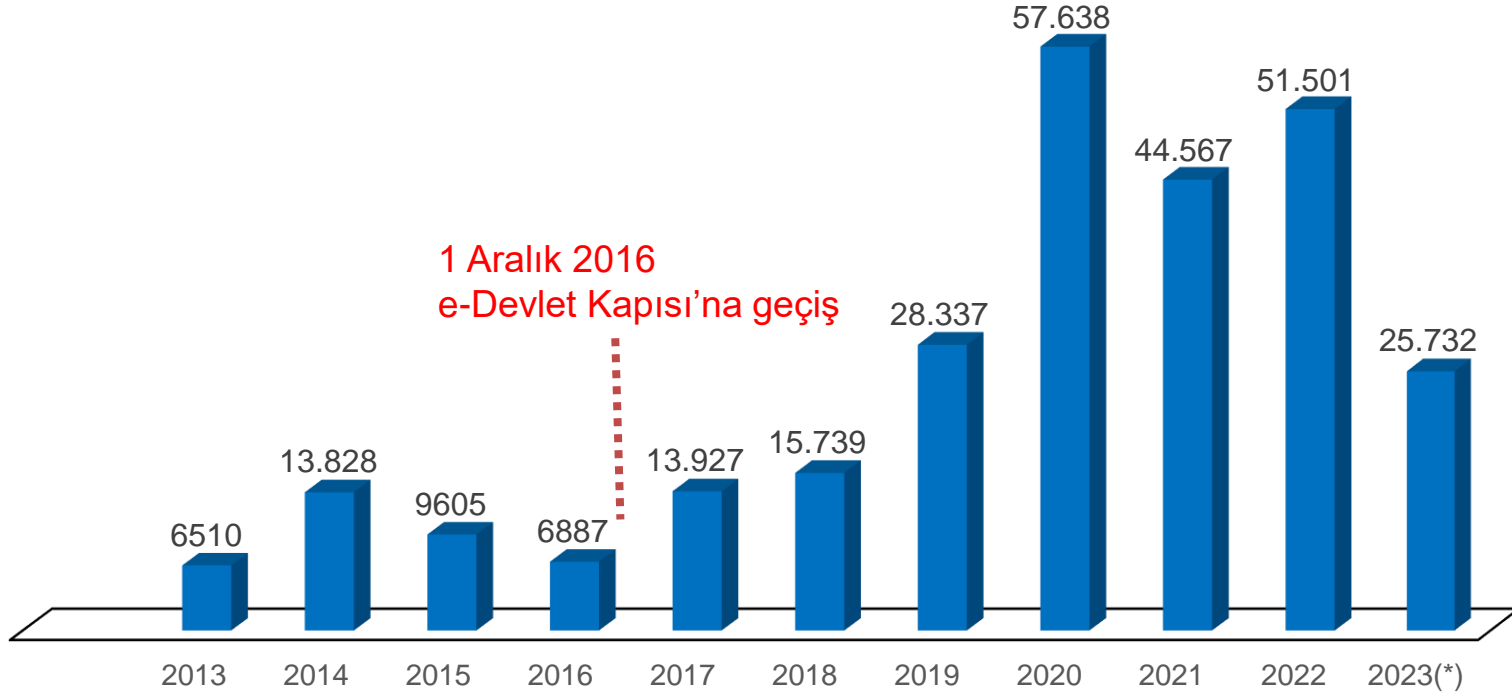
Heyet Değerlendirme Süreci

- Bankadan Savunma Yazısı Alınması
- Taslak Karar Hazırlanması
- Heyet Toplantısı
- Karar Tebliği Süreci



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri



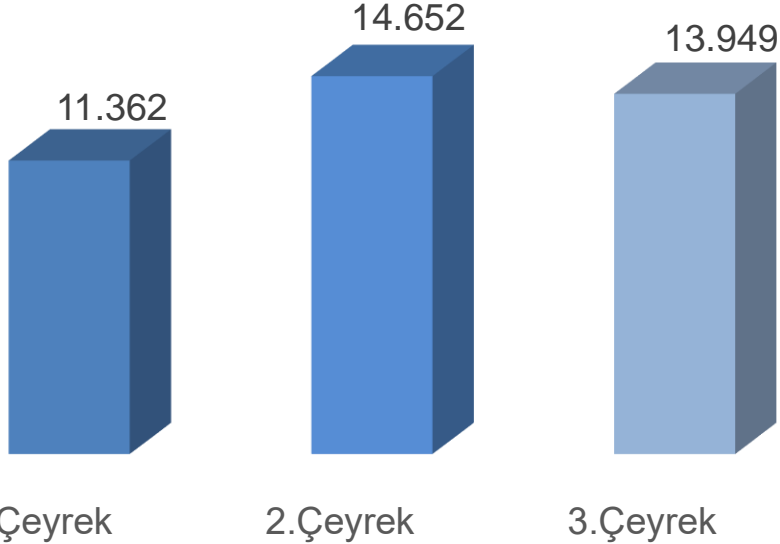
(*) 1 Ocak 2023 – 30 Eylül 2023

2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

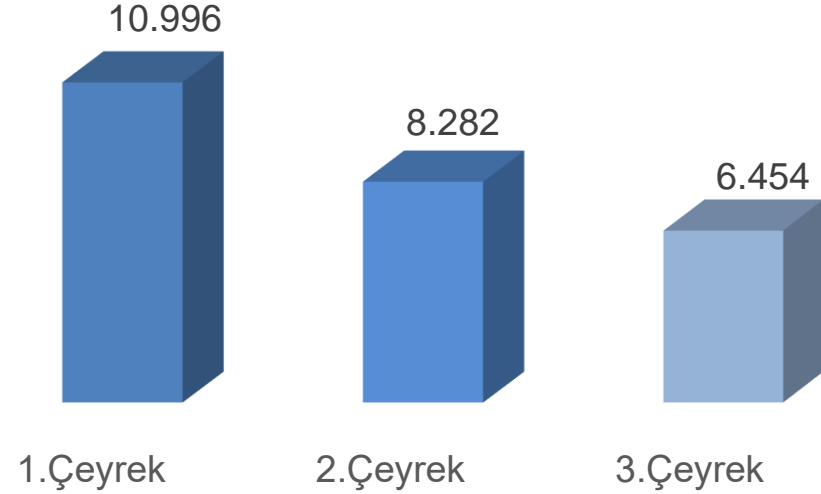
2022

Toplam 39.963



2023

Toplam 25.732

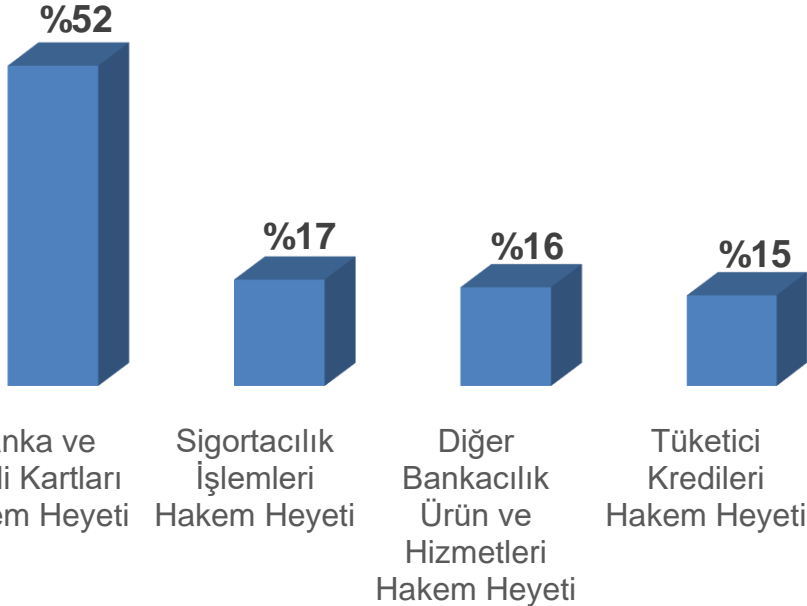


2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

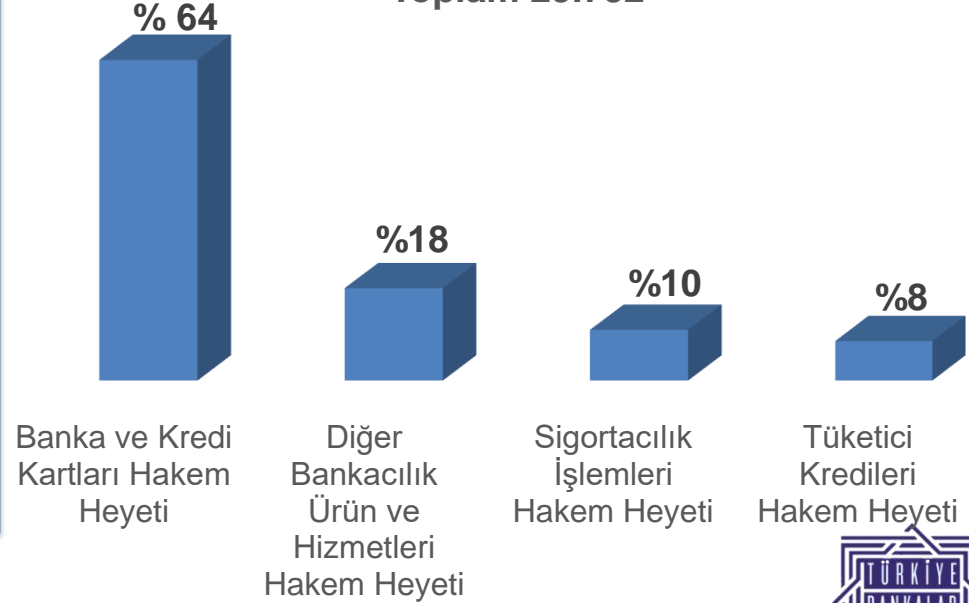
2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Heyet Dağılımları

1 Ocak 2022 - 30 Eylül 2022
Toplam Başvuru 39.963



1 Ocak 2023 - 30 Eylül 2023
Toplam Başvuru 25.732

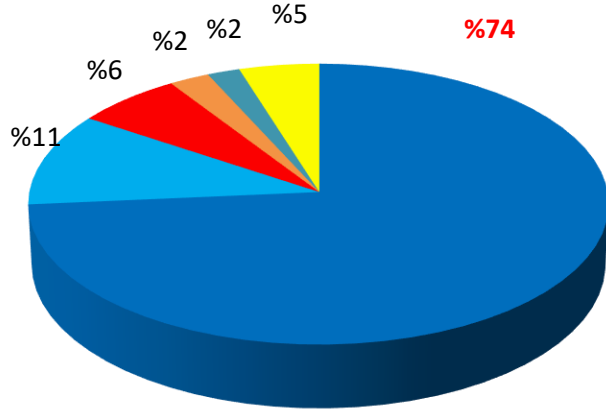


2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

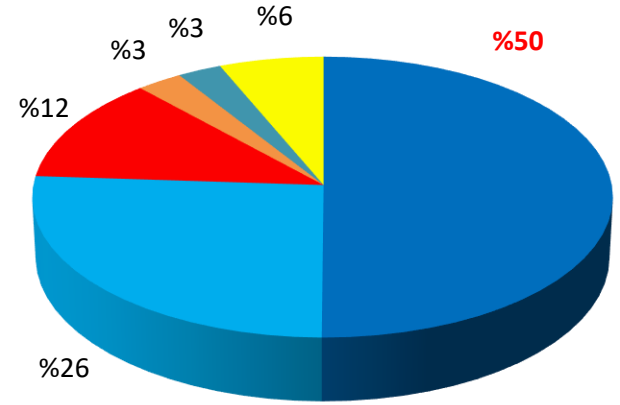
Başvuruların Konu Dağılımları

1 Ocak 2022 – 30 Eylül 2022



- Faiz, Ücret ve Komisyonlar
- Dolandırıcılık ve Harcama İtirazları
- Operasyonel ve Teknik Sorunlar
- Kredi Talepleri
- Hesap Blokeleri
- Diğer

1 Ocak 2023 – 30 Eylül 2023



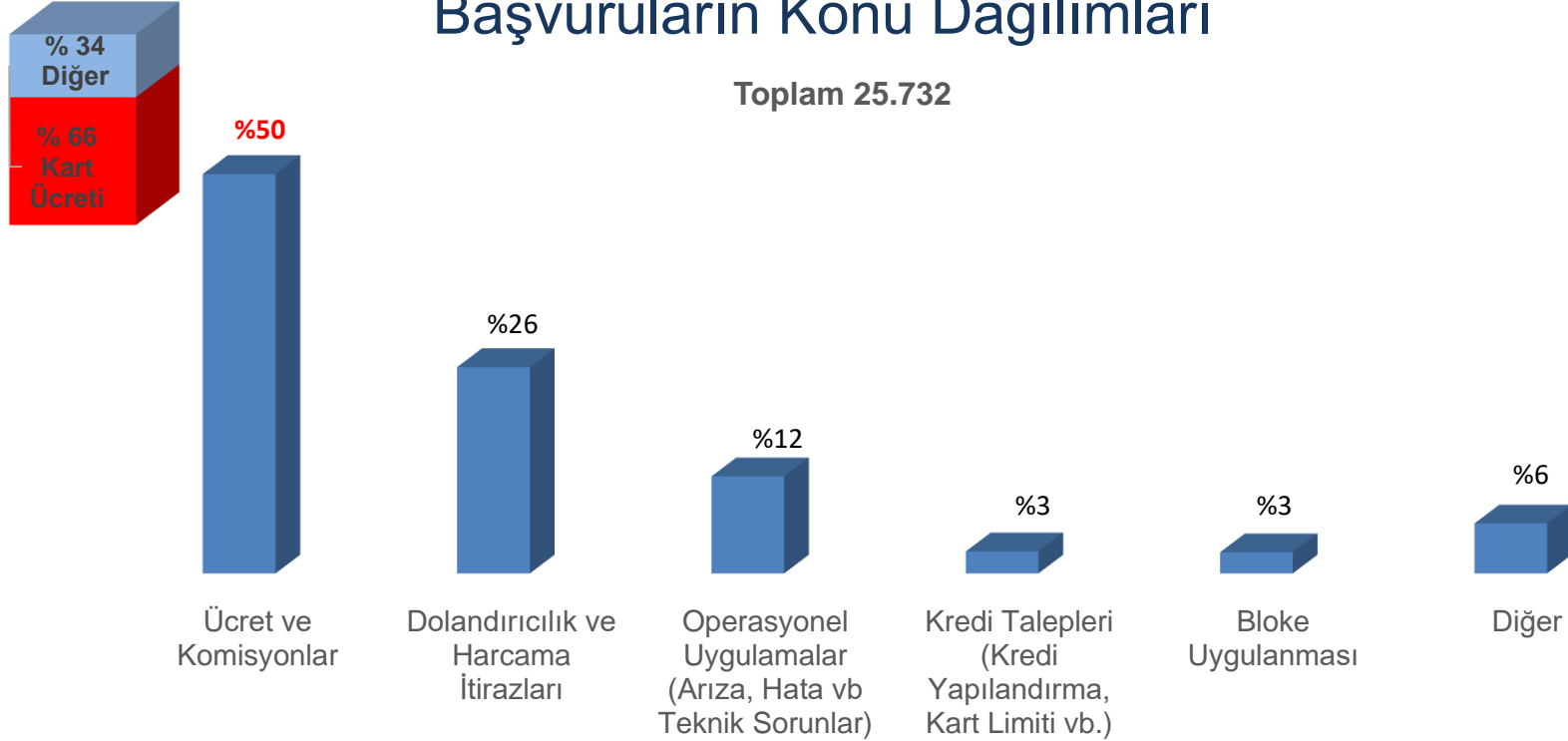
- Faiz, Ücret ve Komisyonlar
- Dolandırıcılık ve Harcama İtirazları
- Operasyonel ve Teknik Sorunlar
- Kredi Talepleri
- Hesap Blokeleri
- Diğer

2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Konu Dağılımları

Toplam 25.732



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

Başvuruların Ürün ve Hizmet Dağılımları

1 Ocak 2022 – 30 Eylül 2022	Toplam	%
Kredi Kartları	19.594	49%
Sigorta İşlemleri	6.908	17%
Bireysel Kredi	5.042	13%
Mevduat İşlemleri	4.727	12%
ATM Hizmetleri	1.272	3%
Diğer	2.420	6%
Toplam	39.963	100%

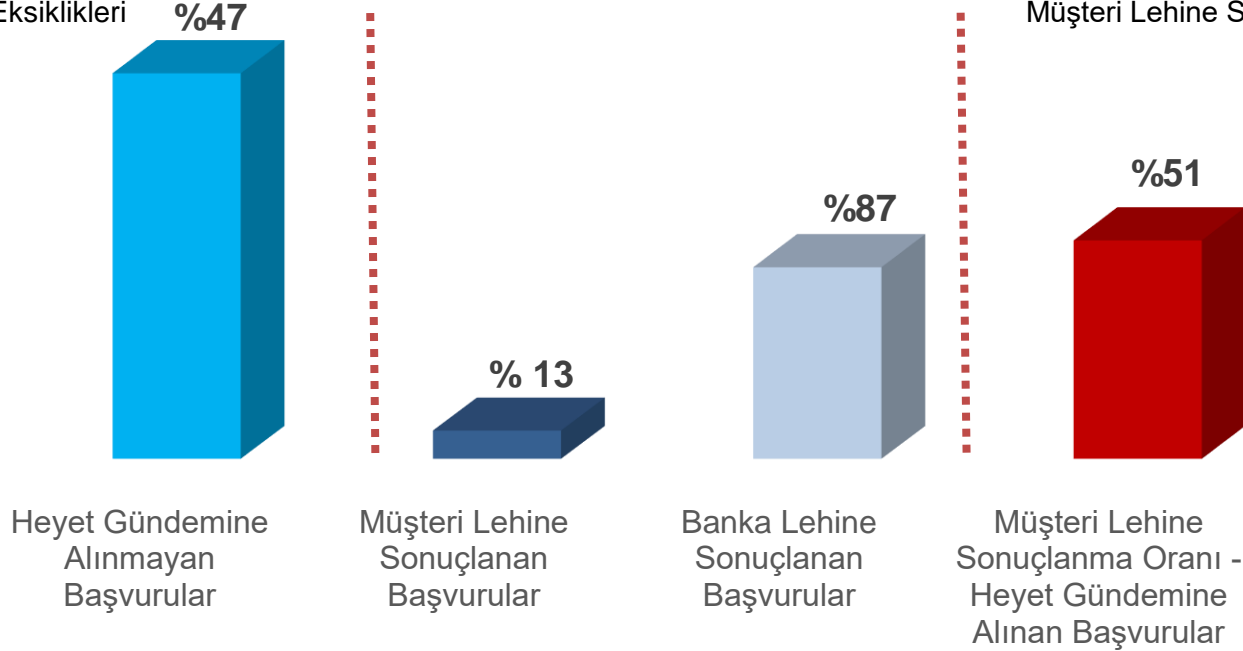
1 Ocak 2023 – 30 Eylül 2023	Toplam	%
Kredi Kartları	15.136	59%
Sigorta İşlemleri	2.597	10%
Mevduat İşlemleri	2.118	8%
Bireysel Kredi	1.606	7%
İnternet Bankacılığı	1.362	6%
Diğer	2.913	10%
Toplam	25.732	100%



2. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

2.6. Başvuru İstatistikleri

- Reddedilen Başvurular
- Bilgi-Belge Eksiklikleri



- Heyetlerde ya da Banka tarafından Müşteri Lehine Sonuçlanan Başvurular

(*) 1 Ocak 2023 – 30 Eylül 2023 döneminde alınan toplam başvuruların %9'unun karar süreci devam etmektedir.

3. TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Genel Değerlendirme

Sonuç olarak; 2023 yılının ilk dokuz ayında, TBB BMHH tarafından alınan tüm başvuruların yüzde 52'sinin, 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.



4. TBB - Finansal Okuryazarlık

Finansal Okuryazarlık nedir?

Bireylerin bütçe yapma, tasarruf, borç alma ve yatırım gibi finansal kavramlar hakkında bilgi sahibi olmak ve karar alırken bu bilgileri kullanabilme becerisidir.

Türkiye Bankalar Birliği, finansal okuryazarlık projesi çerçevesinde; bankaları ve bankacılık faaliyetlerini tanıtmayı, bankaların işleyiş mekanizmasını, kaynak yapısı ve bu kaynakların nasıl kullanıldığını, bankaların riskler ve bu riskleri nasıl yönettiklerini paylaşmayı ve bilgilendirmeyi amaçlıyor.

<https://foy.tbb.org.tr>



TBB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

İletişim

Türkiye Bankalar Birliği : 0212 282 09 73

e-Posta: tbb@tbb.org.tr

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Çağrı Merkezi: 0850 222 2 822

e-Posta : hakemheyeti@tbb.org.tr

Teşekkür ederiz.

Gülin Bölükbaşı

Müşteri Hakem Heyetleri - Direktör

