

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birlięi

ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA SEKTÖRÜ BİREYSEL MÜŞTERİ BAŞVURULARINA İLİŞKİN FAALİYET RAPORU (01.01.2024-31.12.2024)

İşbu rapor Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birlięi Bireysel Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik'in (Yönetmelik) "Yıllık Faaliyet Raporu" başlıklı 21 inci maddesi uyarınca hazırlanmıştır.

Raporun birinci bölümünde; ödeme kuruluşları ve elektronik para kuruluşları (Kuruluşlar) ile bireysel müşterileri arasındaki uyuşmazlıkların değerlendirilerek çözüme kavuşturulması amacıyla faaliyetlerini sürdüren TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyetine intikal eden başvurulara ilişkin 01.01.2024-31.12.2024 dönemine ait istatistiki verilere yer verilmiştir.

İkinci bölümünde ise; Kuruluşlara doğrudan iletilen bireysel içerikli toplam ve çözülen başvuru sayılarının; Kuruluşlar tarafından TÖDEB Veri Transfer Sistemi üzerinden Birliğimize iletilmesi sonucunda oluşturulan istatiki verilere yer verilmiştir. Bu kapsamda 2024 yılının 01.01.2024-30.06.2024 dönemine ilişkin veriler, "2024/1.Dönem" , 2024 yılının 01.07.2024-31.12.2024 dönemine ilişkin veriler "2024/2.Dönem" ve 01.01.2024-31.12.2024 dönemine ilişkin veriler "2024/Kümülatif" başlığı altında yer almaktadır.

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliđi

**TÖDEB BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE
İNTİKAL EDEN BAŞVURULAR
(01.01.2024-31.12.2024)**

BİRİNCİ BÖLÜM: TÖDEB BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE İNTİKAL EDEN BAŞVURULAR VE SONUÇLARI



BİRLİĞE İLETİLEN BAŞVURULARIN KONULARA GÖRE ALT KIRILIMLARI

Harcama İtirazları: 68
Yükleme Sorunları: 8
İptal/İade Talepleri: 37
Cüzdan Sorunları: 9
Ayıplı Ödeme Hizmetleri: 0
Para Havalesi Sorunları: 14
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/Şüpheli İşlem: 0
Kampanya/Cashback Sorunları: 42
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi: 0
Kullanıcı Hesabı Sorunları: 97

01.01.2024-31.12.2024 tarih aralığında TÖDEB Üyesi Kuruluşların bireysel müşterileri tarafından Birliğe toplam 275 başvuru yapılmıştır.

Heyet Tarafından Karara Bağlanan Başvurular: 77*

- Üye lehine sonuçlanan kararlar: 77
- Başvurucu lehine sonuçlanan kararlar: 0

Heyete İntikal Etmeksizin Üye Tarafından Çözülen Başvurular** : 198

- Üye lehine sonuçlanan başvurular: 62
- Başvurucu lehine sonuçlanan başvurular: 136

* 26 adet başvuru 2025 yılında karara bağlanmıştır.

** Üye Lehine Sonuçlanma Nedenleri : Başvuru öncesinde ya da başvuru sonrasında yargıya, tüketici hakem heyetine intikal etmiş başvurular, başvurusunun talebini geri çekmesi.

Başvurucu Lehine Sonuçlananlar : Üye'nin müşteri memnuniyeti amaçlı olumlu yanıtları, işlem tarihi ile başvuru tarihi arasında çözümlenen talepleri, sistem kaynaklı gecikmiş iptal ve iadeler.

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliđi

**KURULUŞLARA DOĞRUDAN İNTİKAL EDEN
BİREYSEL NİTELİKLİ BAŞVURULAR
(01.01.2024-31.12.2024)**

2024/1.DÖNEM(01.01.2024-30.06.2024)

Satır Başlığı	Toplam Çözüldü (Başvurunun reddine)	Toplam İnceleme Aşamasında	Toplam Çözüldü (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	19.426	1604	105.168	126.198
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	432	46	16.717	17.195
Harcama İtirazları	8.537	5.094	25.299	38.930
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	5.409	524	116.764	122.697
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci Maddesi Kapsamındaki İşlemler)	4.861	6	12.592	17.459
İptal/İade Talepleri	5.678	273	219.367	225.318
Cüzdan Sorunları	3.384	8	12.301	15.693
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	115	0	183	298
ATM'nin Kartı Alıkoyması	66	120	34	220
Kart Kullanım Sorunları	1.492	548	37.681	39.721
Kart Talepleri	72	119	64.858	65.049
Kargo/Kurye Sorunları	154	167	63.963	64.284
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1/ç Bendi Kapsamındaki İşlemler)	2.432	506	37.332	40.270
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/ Şüpheli İşlem	7.262	485	44.534	52.281
Temsilci Sorunları	21	0	539	560
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	325	1	7.175	7.501
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	618	1	123.887	124.506
ATM Para Yatırma/Para Çekme	474	31	9.534	10.039

Satır Başlığı	Toplam Çözüldü (Başvurunun reddine)	Toplam İnceleme Aşamasında	Toplam Çözüldü (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Öneri	327	4	8.031	8.362
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	173	2	3.694	3.869
Üye İşyerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	1.866	5	12.528	14.399
Bilgi Sistemleri Sorunları	995	0	3.686	4.681
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	749	50	14.680	15.479
Kampanya/Cashback Sorunları	771	4	8.457	9.232
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	1.227	85	16.807	18.119
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	4.887	604	125.918	131.409
Diğer*	6.709	1.599	35.416	43.724
TOPLAM	78.462	11.886	1.127.145	1.217.493

* Başvuru Merkezi Şikayetleri, Personel Şikayetleri, Kişiselleştirme İşlemleri, Teşekkür

2024/2.DÖNEM (01.07.2024-31.12.2024)

Satır Başlığı	Toplam Çözüldü (Başvurunun reddine)	Toplam İnceleme Aşamasında	Toplam Çözüldü (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	12.198	143	156.084	168.425
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	656	7	10.870	11.533
Harcama İtirazları	6.803	3.961	32.808	43.572
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	850	297	112.672	113.819
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci Maddesi Kapsamındaki İşlemler)	2.398	45	43.401	45.844
İptal/İade Talepleri	1.623	194	15.935	17.752
Cüzdan Sorunları	3.959	53	39.008	43.020
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	105	12	246	363
ATM'nin Kartı Alıkoyması	81	146	400	627
Kart Kullanım Sorunları	815	343	54.592	55.750
Kart Talepleri	933	63	115.822	116.818
Kargo/Kurye Sorunları	423	90	28.460	28.973
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1/ç Bendi Kapsamındaki İşlemler)	1.929	617	45.487	48.033
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/ Şüpheli İşlem	9.479	767	41.185	51.431
Temsilci Sorunları	24	0	396	420
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	553	5	3.403	3.961
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	20.225	0	40.197	60.422
ATM Para Yatırma/Para Çekme	921	0	12.461	13.382

Satır Başlığı	Toplam Çözöldü (Başvurunun reddine)	Toplam İnceleme Aşamasında	Toplam Çözöldü (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Öneri	108	25	11.444	11.577
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	15	3	2.071	2.089
Üye İşyerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	7.437	1	17.656	25.094
Bilgi Sistemleri Sorunları	4.409	0	4.481	8.890
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	6.036	35	45.424	51.495
Kampanya/Cashback Sorunları	3.587	21	11.661	15.269
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	6.109	64	24.937	31.110
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	2.578	1.067	169.547	173.192
Diğer*	602	289	11.250	12.141
TOPLAM	94.856	8.248	1.051.898	1.155.002

* Başvuru Merkezi Şikayetleri, Personel Şikayetleri, Kişiselleştirme İşlemleri, Teşekkür

2024/KÜMÜLATİF(01.01.2024-31.12.2024)

Satır Başlığı	Toplam Çözüldü (Başvurunun reddine)	Toplam Çözüldü (Başvurunun kabulüne)	Toplam İnceleme Aşamasında	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	31.624	261.252	1.747	294.623
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	1.088	27.587	53	28.728
Harcama İtirazları	15.340	58.107	9.055	82.502
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	6.259	229.436	821	236.516
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci maddesi kapsamındaki işlemler)	7.259	55.993	51	63.303
İptal/İade Talepleri	7.301	235.302	467	243.070
Cüzdan Sorunları	7.343	51.309	61	58.713
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	220	429	12	661
ATM nin Kartı Alıkoyması	147	434	266	847
Kart Kullanım Sorunları	2.307	92.273	891	95.471
Kart Talepleri	1.005	180.680	182	181.867
Kargo/Kurye Sorunları	577	92.423	257	93.257
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1/ç bendi kapsamındaki işlemler)	4.361	82.819	1.123	88.303
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/Şüpheli İşlem	16.741	85.719	1.252	103.712
Temsilci sorunları	45	935	0	980
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	878	10.578	6	11.462
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	20.843	164.084	1	184.928
ATM Para Yatırma/Para Çekme	1.395	21.995	31	23.421

Satır Başlığı	Toplam Çözüldü (Başvurunun reddine)	Toplam Çözüldü (Başvurunun kabulüne)	Toplam İnceleme Aşamasında	TOPLAM
Öneri	435	19.475	29	19.939
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	188	5.765	5	5.958
Üye İş Yerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	9.303	30.184	6	39.493
Bilgi Sistemleri Sorunları	5.404	8.167	0	13.571
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	6.785	60.104	85	66.974
Kampanya/Cashback Sorunları	4.358	20.118	25	24.501
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	7.336	41.744	149	49.229
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	7.465	295.465	1.671	304.601
Diğer*	7.311	46.666	1.888	55.865
TOPLAM	173.318	2.179.043	20.134	2.372.495

* Başvuru Merkezi Şikayetleri, Personel Şikayetleri, Kişiselleştirme İşlemleri, Teşekkür

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliđi