

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği

ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA SEKTÖRÜ BİREYSEL MÜŞTERİ BAŞVURULARINA İLİŞKİN FAALİYET RAPORU (01.01.2025-31.12.2025)

İşbu rapor Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği 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 01.01.2025-31.12.2025 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 2025 yılının 01.01.2025-30.06.2025 dönemine ilişkin veriler, "2025/1.Dönem" , 2025 yılının 01.07.2025-31.12.2025 dönemine ilişkin veriler "2025/2.Dönem" ve 01.01.2025-31.12.2025 dönemine ilişkin veriler "2025/Kümülatif" başlığı altında yer almaktadır.

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği

**TÖDEB BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİNE
İNTİKAL EDEN BAŞVURULAR
(01.01.2025-31.12.2025)**

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



BİRLİĞE İLETİLEN BAŞVURULARIN KONULARA GÖRE ALT KIRILIMLARI

Harcama İtirazları: 34
Yükleme Sorunları: 10
İptal/İade Talepleri: 55
Cüzdan Sorunları: 0
Ayıplı Ödeme Hizmetleri: 0
Para Havalesi Sorunları: 31
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/Şüpheli İşlem: 0
Kampanya/Cashback Sorunları: 52
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi: 0
Kullanıcı Hesabı Sorunları: 378

01.01.2025-31.12.2025 tarih aralığında TÖDEB Üyesi Kuruluşların bireysel müşterileri tarafından Birliğe toplam 560 başvuru yapılmıştır.

Heyet Tarafından Karara Bağlanan Başvurular: 199*

- Üye lehine sonuçlanan kararlar: 198
- Başvurucu lehine sonuçlanan kararlar: 1

Heyete İntikal Etmeksizin Üye Tarafından Çözülen Başvurular** : 361

- Üye lehine sonuçlanan başvurular: 96
- Başvurucu lehine sonuçlanan başvurular: 265

* 7 adet başvuru 2026 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 Birliği

**KURULUŞLARA DOĞRUDAN İNTİKAL EDEN
BİREYSEL NİTELİKLİ BAŞVURULAR
(01.01.2025-31.12.2025)**

2025/1.DÖNEM(01.01.2025-30.06.2025)

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	22.045	493	162.996	185.534
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	420	5	13.903	14.328
Harcama İtirazları	10.320	317	32.328	42.965
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	48.596	0	271.099	319.695
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci Maddesi Kapsamındaki İşlemler)	24.691	0	80.678	105.369
İptal/İade Talepleri	11.754	636	44.289	56.679
Cüzdan Sorunları	8.721	4	44.357	53.082
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	1.200	272	271	1.743
ATM'nin Kartı Alkoyması	0	0	29	29
Kart Kullanım Sorunları	1.058	0	91.941	92.999
Kart Talepleri	813	0	283.831	284.644
Kargo/Kurye Sorunları	1.557	0	28.506	30.063
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1ç Bendi Kapsamındaki İşlemler)	5.134	3	85.851	90.988
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/ Şüpheli İşlem	12.876	291	71.529	84.696
Temsilci Sorunları	11	0	6.286	6.297
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	172	1	5.614	5.787
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	192	0	20.495	20.687
ATM Para Yatırma/Para Çekme	2.092	2	36.798	38.892

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Öneri	113	0	24.466	24.579
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	63	0	2.252	2.315
Üye İşyerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	2.305	0	47.833	50.138
Bilgi Sistemleri Sorunları	1.791	0	3.009	4.800
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	12.173	5	72.323	84.501
Kampanya/Cashback Sorunları	2.055	1	16.889	18.945
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	4.747	0	50.600	55.347
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	10.939	1	233.340	244.280
Diğer*	16.871	102	24.731	41.704
TOPLAM	202.709	2.133	1.756.244	1.961.081

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

2025/2.DÖNEM (01.07.2025-31.12.2025)

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	3.263	1.283	137.017	141.563
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	523	12	10.214	10.749
Harcama İtirazları	3.100	1.061	19.373	23.492
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	565	0	157.907	158.472
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci Maddesi Kapsamındaki İşlemler)	549	0	31.899	32.448
İptal/İade Talepleri	2.556	1.094	23.578	27.228
Cüzdan Sorunları	693	15	34.440	35.148
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	613	388	2.703	3.704
ATM'nin Kartı Alıkoyması	5	0	13	18
Kart Kullanım Sorunları	366	1	34.272	34.639
Kart Talepleri	240	0	61.698	61.938
Kargo/Kurye Sorunları	53	0	8.423	8.476
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1/ç Bendi Kapsamındaki İşlemler)	918	14	56.194	57.126
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/ Şüpheli İşlem	2.869	366	48.436	51.671
Temsilci Sorunları	10	0	1.531	1.541
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	189	1	4.510	4.700
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	289	0	14.963	15.252
ATM Para Yatırma/Para Çekme	84	1	4.310	4.395

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	TOPLAM
Öneri	13	1	16.701	16.715
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	0	0	485	485
Üye İşyerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	587	1	26.823	27.411
Bilgi Sistemleri Sorunları	225	0	1.023	1.248
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	1.129	1	77.224	78.354
Kampanya/Cashback Sorunları	828	3	10.995	11.826
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	1.325	1	36.378	37.704
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	168	0	90.663	90.831
Diğer*	722	314	5.975	7.011
TOPLAM	21.882	4.557	917.748	944.142

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

2025/KÜMÜLATİF(01.01.2025-31.12.2025)

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	TOPLAM
Bilgi/Belge Talebi	25.308	1.776	300.013	327.097
Ücret/Komisyon/Hizmet Bedeli Sorunları	943	17	24.117	25.077
Harcama İtirazları	13.420	1.378	51.701	66.457
Bilgi/Yetki/Statü/Limit Güncelleme	49.161	0	429.006	478.167
Yükleme Sorunları (Kanunun 18 inci maddesi kapsamındaki işlemler)	25.240	0	112.577	137.817
İptal/İade Talepleri	14.310	1.730	67.867	83.907
Cüzdan Sorunları	9.414	19	78.797	88.230
Ayıplı Ödeme Hizmetleri (Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Sunduğu Hizmetlere İlişkin Sorunlar)	1.813	660	2.974	5.447
ATM nin Kartı Alıkoyması	5	0	42	47
Kart Kullanım Sorunları	1.424	1	126.213	127.638
Kart Talepleri	1.053	0	345.529	346.582
Kargo/Kurye Sorunları	1.610	0	36.929	38.539
Para Havalesi Sorunları (Kanunun 12/1/ç bendi kapsamındaki işlemler)	6.052	17	142.045	148.114
Sahtecilik/Dolandırıcılık/Bahis/Şüpheli İşlem	15.745	657	119.965	136.367
Temsilci sorunları	21	0	7.817	7.838
Fatura Tutarı/ Fatura Ödeme Sorunları	361	2	10.124	10.487
Mobil Ödeme Abonelik Sorunları	481	0	35.458	35.939
ATM Para Yatırma/Para Çekme	2.176	3	41.108	43.287

Satır Başlığı	Toplam Çözülen (Başvurunun reddine)	Toplam Çözülen (Başvurunun kabulüne)	Toplam (İnceleme Aşamasında)	TOPLAM
Öneri	126	1	41.167	41.294
Uygulama İçi Oyun ve Dijital Kod Sorunları	63	0	2.737	2.800
Üye İş Yerinin Sunduğu Ürün ya da Hizmet ile İlgili Sorunlar	2.892	1	74.656	77.549
Bilgi Sistemleri Sorunları	2.016	0	4.032	6.048
Mobil/ Web Şube Kullanım Sorunları	13.302	6	149.547	162.855
Kampanya/Cashback Sorunları	2.883	4	27.884	30.771
Üyelik Sonlandırma/Sözleşme Feshi	6.072	1	86.978	93.051
Kullanıcı Hesabı Sorunlar	11.107	1	324.003	335.111
Diğer*	17.593	416	30.706	48.715
TOPLAM	224.591	6.690	2.673.992	2.905.223

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

TÖDEB

Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği