

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2013-31/12/2013)

MART-2014

I-GİRİŞ

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmü uyarınca hazırlanan ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun onayını müteakip Türkiye Katılım Bankaları Birliği (Birlik) Yönetim Kurulu'nun 21/05/2013 tarihli ve 163/2 sayılı Kararı ile yürürlüğe konulan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in "Yıllık faaliyet raporu" başlıklı 18 nci maddesi; bankaların, bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayetleri sayı, konu ve sonuç bilgilerini ihtiva edecek şekilde her yılın Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında Birliğe ileteceği, Birliğin de bu bilgileri izleyen ayların sonuna kadar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Kurum)'na intikal ettireceği hükmünü amir bulunmaktadır. Aynı maddede ayrıca, Birliğin, bu bilgiler yanında Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan şikayetler ile Heyete iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikayetlere ilişkin istatistiki bilgileri içeren Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı ifade edilmektedir.

Sözkonusu madde hükmü çerçevesinde hazırlanan işbu raporda, bireysel müşterilerin Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti (Heyet)'ne intikal eden şikayetleri ile doğrudan katılım bankalarına yapılan aynı nitelikteki başvuruları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

II-İDARİ HUSUSLARA İLİŞKİN FAALİYETLER

Eylül 2007 ayı başında yürürlüğe konulan Tebliğ, uygulamada karşılaşılan bazı sorunlar ve ortaya çıkan ihtiyaçlar nedeniyle Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun onayı sonrasında Birlik Yönetim Kurulu'nun 21/05/2013 tarihli ve 163 no.lu toplantısında alınan (2) sayılı Karar ile kabul edilen yeni Tebliğ ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlükten kaldırılan Tebliğ hükümlerine göre, beş üyeden oluşan Heyetin üyelerinin tamamı Birlik tarafından belirlenirken, yeni Tebliğ'in 4 üncü maddesinde, Heyet üyelerinin ikisinin Kurum, üçünün ise Birlik tarafından belirleneceği hükme bağlanmıştır.

Yeni Heyetin en geç Ağustos 2013 ayı sonuna kadar oluşturulmasına cevaz veren Tebliğ'in Geçici Madde 1 hükmü çerçevesinde, Tebliğ'in yukarıda verilen madde hükmüne uygun olarak teşekkül ettirilen Heyet Eylül 2013 ayı başında göreve başlamıştır.

Diğer taraftan, 2013 yılı içinde yürürlüğe giren Tebliğ'in 10 uncu maddesinin ikinci fıkrası hükmüne göre; şikayetçi tarafından ilgili bankaya ya da Heyete başvuru yapılmadan doğrudan Kuruma iletilen Tebliğ kapsamındaki şikayetler gereği yapılmak

üzere Kurum tarafından üzerinde hiçbir işlem yapılmadan Birliğe intikal ettirilebilecektir.

Bu doğrultuda, Kurum tarafından sözkonusu madde hükmüne dayanılarak Birliğe gönderilen bireysel müşteri şikayetleri de Tebliğ hükümleri çerçevesinde değerlendirmeye tabi tutulmaya başlanmıştır.

III-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları

Raporun hazırlanmasında esas alınan 01/01/2013 – 31/12/2013 döneminde Heyete, 146'sı doğrudan, 79'u ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 225 adet şikayet başvurusu yapılmıştır. Bunlardan 4'ü, aynı müşterilerin her iki başvuru kanalına birden yapmış oldukları şikayetlere ilişkin olduğundan, bu sayı düşüldüğünde anılan dönemdeki gerçek başvuru sayısı 221 olmaktadır.

Bireysel müşterilerin 2013 yılı içerisinde Heyete intikal eden şikayetlerinin ayrıntısı, bir önceki yılın aynı dönemi verileriyle karşılaştırmalı olarak tablo halinde aşağıda verilmiştir.

Heyete Yapılan Şikayetler	Şikayet Sayısı		Değişim	
	1/1/2012–31/12/2012	1/1/2013–31/12/2013	Adet	%
Mevduat bankalarına ilişkin şikayetler	13	20	7	54%
Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetler	20	27	7	35%
Tebliğ'de aranan şartları taşımakla birlikte, Heyet kararına gerek kalmadan taraflar arasında çözümlenen, vazgeçilen veya Tebliğ'in 8. maddesi birinci fıkraya ikinci cümlesi kapsamında alınan banka görüşü sonrasında Heyete intikal etmeyen şikayetler	12	91	79	658%
Heyet tarafından karara bağlanan şikayetler	4	45	41	1025%
Yılsonu itibarıyla henüz sonuçlanmamış olan şikayetler	0	38	38	-
Toplam	49	221	172	351%

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere, 2013 yılında Heyete intikal eden bireysel müşteri şikayeti sayısı bir önceki yıla göre %351 oranında ve 172 adet artarak 49'dan 221'e yükselmiştir.

Şikayet başvurularında gözlemlenen yüksek artış esas itibariyle, bir katılım bankasının kredi kartlarından ücret alınmasına ilişkin politikasında 2013 yılı içinde yapmış olduğu değişiklik ile Tebliğ'in 10 uncu maddesinin ikinci fıkrası hükümleri uyarınca, Kurum'un kendisine gelen bireysel müşteri şikayetlerini Eylül 2013'den itibaren Heyete intikal ettirmeye başlamasından kaynaklanmaktadır. Nitekim, anılan dönem içinde, ilgili Bankanın kredi kartı ücreti konusundaki mezkûr politika değişikliği nedeniyle Heyete, 34'ü Kurum kanalıyla olmak üzere, toplam 111 adet şikayet başvurusu yapılmıştır. Eylül-Aralık 2013 döneminde Kurum tarafından, Tebliğ hükümleri kapsamında işlem yapılmak üzere 79 adet şikayet başvurusu Heyete gönderilmiştir.

Diğer taraftan, mevduat bankalarına ilişkin olmakla birlikte sehven Birliğimiz bünyesinde kurulu Heyete yapılan başvurular 2013 yılında bir önceki yıla göre 13'den 20'ye, Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetler 20'den 27'ye, Tebliğ'de aranan şartları taşımakla birlikte, Heyet kararı alınmasına gerek kalmadan sonuçlanan şikayetler 12'den 91'e yükselmiştir. 2013 yılsonu itibariyle 38 şikayet hakkında Tebliğ kapsamında başlatılan süreç devam etmektedir.

Heyete 2013 yılında yapılan toplam 221 adet başvurunun %9,0'unu oluşturan 20 adedi, katılım bankalarına yönelik olmayan şikayetlerden, %12,2'sini teşkil eden 27 adedi ise, ticari işlemlere ilişkin olması, olayın yargıya intikal etmesi, başvuru süresi gibi hususlar bakımından Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetlerden teşekkül etmektedir. Belirtilen nedenlerden dolayı anılan dönemde 47 adet şikayetin Tebliğ kapsamında işleme alınmaları ve değerlendirilmeleri mümkün olmamış, konu hakkında müşterilere yazılı olarak gerekçeli bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Ayrıca, katılım bankalarına yönelik olup Tebliğ'de aranan şartları ihtiva eden ve toplam şikayetlerin %41'ini oluşturan şikayetlerden 91 adedi, konu hakkında Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda banka ve müşteri arasında çözümlenen veya Tebliğ'in 8 inci maddesinin birinci fıkrada ikinci cümlesi kapsamında alınan banka görüşü sonrasında müşteriler tarafından Heyete intikal ettirilmeyen şikayetlerden teşekkül etmektedir.

Tebliğ hükümleri çerçevesinde, 2013 yılı içinde bireysel müşteri şikayetlerinden 45'i hakkında Heyet kararı alınmıştır. Söz konusu Heyet kararlarından 25'i banka, 16'sı müşteri, 2'si ise kısmen müşteri – kısmen banka lehine sonuçlanmış olup, 2 şikayet hakkında ise, şikayet konusunun Heyetin görev alanına girmemesi nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verilmiştir.

Diğer taraftan, 2013 yılı içerisinde Kurum tarafından bankalara iletilmek üzere gönderilen ve Heyetin görev alanına girmeyen toplam 12 adet bireysel müşteri başvurusu ilgili katılım bankalarına intikal ettirilmiştir.

B-Bireysel Msteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına Yapılan Şikayetler

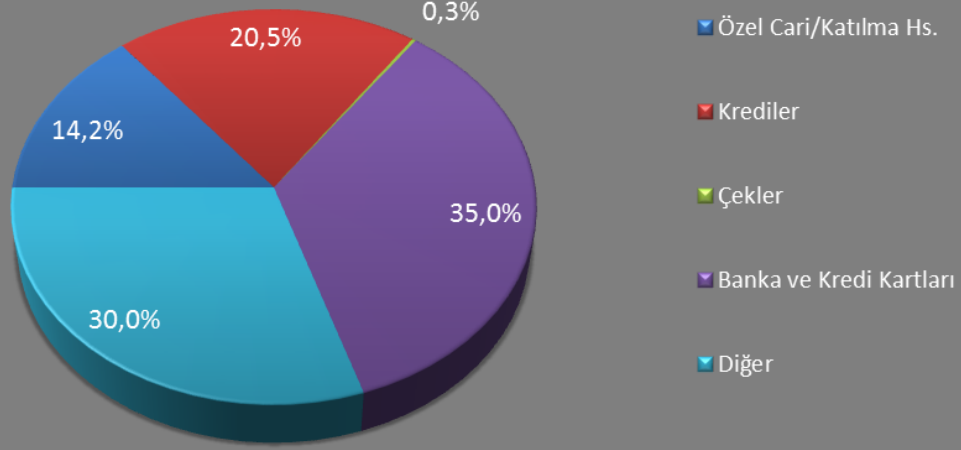
Tebliğ'in "Yıllık faaliyet raporu" başlıklı 18 inci maddesinde öngörülen; bankaların kendilerine iletilen Şikayetleri, sayı, konu ve sonuç bilgilerini kapsayacak Şekilde her yılın Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında Birliğe, Birliğin de bunları izleyen ayların sonuna kadar Kurum'a iletmelerini ve anılan madde uyarınca Birlikçe hazırlanacak Msteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporunda bu bilgilere de yer verilmesini zorunlu kılan hüküm çerçevesinde, anılan dönemlerde katılım bankalarından alınan bilgiler Birlik tarafından derlenerek konsolide edilmiŐtir. Konsolidasyon sonucunda ortaya çıkan ve 01/01/2013 - 31/12/2013 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar takip eden sayfalarda tablo (bir önceki yılın aynı dönemi ile karşılaştırmalı) ve grafik halinde gösterilmiŐtir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(2012 – 2013 Yılları Karşılaştırmalı)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR												TOPLAM		DEĞİŞİM
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar		Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler		Yargıya İntikal Edenler		Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler		Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)		Diğer				
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	
Özel Cari/Katılma Hs.	26	38	14.080	14.083	23	4	163	169	1	7	0	0	14.293	14.301	0,1%
Krediler	8	14	6.064	8.418	387	1.407	2.546	10.745	1	2	0	0	9.006	20.586	128,6%
Çekler	0	2	563	247	0	0	2	4	0	0	0	0	565	253	-55,2%
Banka ve Kredi Kartları	25	185	20.343	32.663	1	1	344	2.253	1	35	0	0	20.714	35.137	69,6%
Diğer	88	200	24.342	29.983	2	0	5	5	1	1	0	0	24.438	30.189	23,5%
TOPLAM	147	439	65.392	85.394	413	1.412	3.060	13.176	4	45	0	0	69.016	100.466	45,6%

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

Şikayetlerin Konularına Göre Dağılımı (%) (01/01/2013 - 31/12/2013)



Önceki sayfada verilen tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2012 yılında toplam 69.016 adet şikayet başvurusunda bulunmuş iken, bu tutar 2013 yılında %45,6 oranında artış göstererek toplam 100.466'ya yükselmiştir. Sözkonusu dönemde oransal olarak en büyük artış %128,6 ile "Krediler" grubunda gerçekleşmiş iken, adet olarak en yüksek artışlar ise 14.423 ve 11.580 ile sırasıyla "Banka ve Kredi Kartları" ve "Krediler" grubunda meydana gelmiştir. Bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayet başvurularının 2012 yılında 65.392 adedi, 2013 yılında ise 85.394 adedi banka ve müşteriler arasında çözümlenmiş bulunmaktadır.

Diğer taraftan, 01/01/2013 – 31/12/2013 dönemi içinde bireysel müşterilerce katılım bankalarına yapılan toplam 100.466 adet şikayet başvurusunun; 35.137'si banka ve kredi kartlarına, 20.586'sı bireysel fon kullandırmalarına, 14.301'i özel cari ve katılma hesaplarına, 253'ü çeklere ve 30.189'u da diğer hususlara ilişkindir.

Toplam başvurular içerisinde, %30,0 oranı ile, banka ve kredi kartlarından sonra ikinci büyük paya sahip olan diğer hususlara ilişkin şikayetler genel olarak; personel, internet bankacılığı-ATM-çağrı merkezi gibi alternatif dağıtım kanalları, para transfer işlemleri, kiralık kasa hizmetleri vb. sınıflandırılmayan muhtelif şikayetlerden oluşmaktadır.

Ayrıca, belirtilen dönem içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına yapılan toplam 100.466 adet şikayetten, % 85,0'ine tekabül eden 85.394'ü taraflar arasında çözümlenmiş, 13.176'sı Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 1.412'si yargıya intikal ettirilmiştir, 45'i ise Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetince karara bağlanmış olup,

31/12/2013 tarihi itibariyle kalan 439'u ise Őikayete muhatap bankalarca incelemesi devam ettirilmektedir.

Bankalardan 2013 yılı içinde birikimli olarak alınan veriler üzerinden 3'er aylık d6nemlerde konsolide edilen bilgiler ise takip eden sayfalardaki tablolarda yer almaktadır.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2013 - 31/03/2013)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	8	2.839	4	23	1	0	2.874	19,0%
Krediler	0	1.331	264	973	2	0	2.568	17,0%
Çekler	1	71	0	1	0	0	73	0,5%
Banka ve Kredi Kartları	10	3.418	0	97	0	0	3.525	23,3%
Diğer	46	6.015	1	3	0	0	6.065	40,2%
TOPLAM	65	13.674	269	1.097	3	0	15.105	100%
PAYLAR	0,4%	90,5%	1,8%	7,3%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2013 - 30/06/2013)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/ Katılma Hs.	22	6.810	6	70	1	0	6.909	19,4%
Krediler	3	2.843	534	3.397	2	0	6.779	19,1%
Çekler	1	128	1	4	0	0	134	0,4%
Banka ve Kredi Kartları	21	7.617	0	296	0	0	7.934	22,4%
Diğer	72	13.630	1	5	0	0	13.708	38,7%
TOPLAM	119	31.028	542	3.772	3	0	35.464	100%
PAYLAR	0,3%	87,6%	1,5%	10,6%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2013 – 30/09/2013)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	7	10.285	1	117	2	0	10.412	14,8%
Krediler	56	4.749	990	6.197	2	0	11.994	17,0%
Çekler	0	194	0	4	0	0	198	0,3%
Banka ve Kredi Kartları	19	22.954	0	1.158	0	0	24.131	34,3%
Diğer	21	23.666	0	4	0	0	23.691	33,6%
TOPLAM	103	61.848	991	7.480	4	0	70.426	100%
PAYLAR	0,1%	87,9%	1,4%	10,6%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2013 – 31/12/2013)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	38	14.083	4	169	7	0	14.301	14,2%
Krediler	14	8.418	1.407	10.745	2	0	20.586	20,5%
Çekler	2	247	0	4	0	0	253	0,3%
Banka ve Kredi Kartları	185	32.663	1	2.253	35	0	35.137	35,0%
Diğer	200	29.983	0	5	1	0	30.189	30,0%
TOPLAM	439	85.394	1.412	13.176	45	0	100.466	100%
PAYLAR	0,4%	85,0%	1,4%	13,2%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.