

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ**

**YILLIK FAALİYET RAPORU**

(01/01/2015-31/12/2015)

**ŞUBAT-2016**

## **I-GİRİŞ**

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmü uyarınca 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 18 nci maddesinde; 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, 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 ihtiva eden Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı ifade edilmektedir.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2015 yılı içerisinde Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti (Heyet)'ne intikal ettirilen şikayetler ile doğrudan katılım bankalarına yapılan aynı nitelikteki başvurular hakkında bilgilere yer verilmiştir.

## **II-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER**

### **A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları**

Rapora esas alınan 01/01/2015 – 31/12/2015 döneminde Heyete, 104'ü doğrudan, 6'sı ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 110 adet şikayet başvurusu yapılmıştır. Bunlardan 16 adedi mevduat bankalarına ilişkin olduğundan, sözkonusu şikayetler Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdindeki Heyete yönlendirilmiştir.

TBB'ye yönlendirilen 16 başvuru düşüldüğünde, 2015 yılında Tebliğ kapsamında 94 adet şikayet başvurusu değerlendirilmeye alınmış bulunmaktadır. Sözkonusu sayının 2014 yılında 171 olduğu dikkate alındığında, 2015 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden şikayet sayısının bir önceki yıla göre %45 oranında ve 77 adet azaldığı görülmektedir.

Rapora esas 2015 yılında değerlendirilmeye alınan 94 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar tablo halinde takip eden sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle Reddedilenler	Bankasına Yönlendirilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelenmeyenler	Süreci Devam Edenler	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Nedeniyle Gündemden Kaldırılanlar	Heyet Tarafından Karara Bağlananlar	Toplam
Bireysel Finansman	29	2	3	4	13	51
Kredi Kartları	3	1	1	4	11	20
Katılım Fonu	-	2	3	3	3	11
Diğer	3	3	1	-	5	12
<b>Toplam</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>94</b>

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2015 yılında Heyete yapılan toplam 94 adet başvurunun 51 (%54,2) adedini bireysel finansman, 20 (%21,3) adedini ise kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir.

Tebliğ'in 7 inci maddesi hükümleri çerçevesinde, Tebliğ kapsamı dışında kalması nedeniyle herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilen 35 adet şikayet içerisinde en büyük payı, 23 adet ile işlemin üzerinden iki yıldan fazla süre geçmiş şikayetler almaktadır. Reddedilen diğer şikayetler ise; yargıya intikal etmiş veya ticari nitelikteki işlemler ile genel mahiyetteki hususlara ilişkin bulunmaktadır.

İlgili bankaya başvuru yapılmadan doğrudan Heyete iletilmesi nedeniyle Tebliğ'in 8 inci maddesi hükmü gereğince, cevabın şikayetçiye bildirilmesi amacıyla bankasına yönlendirilen şikayetlerden 8'inde müşteriler tarafından Heyete yeni başvuruda bulunulmamıştır.

2015 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan şikayetlerden 11'i ise, Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Diğer yandan, 4 adedi 2014 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2015'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2015 yılı içerisinde toplam 36 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2014 yılına ilişkin şikayetler hakkındaki kararlar parantez içinde verilmiştir.)

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine	Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine	Banka Lehine	Karar Vermeye Gerek Görülmeyen	Toplam
Bireysel Finansman	3 (2)	2	7	1	13 (2)
Kredi Kartları	-	1	10 (2)	-	11 (2)
Katılım Fonu	-	1	1	1	3
Diğer	-	-	4	1	5
<b>Toplam</b>	<b>3 (2)</b>	<b>4</b>	<b>22 (2)</b>	<b>3</b>	<b>32 (4)</b>

## B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına İletilen Şikayetler

2015 yılı içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına doğrudan iletilen şikayetlerin, bankalardan alınan verilere göre; sayı, konu ve sonuç bilgileri tablo halinde aşağıda gösterilmiştir.

Şikayet Konuları	Başvuru Sayısı	Başvuru Sonucu	
		Olumlu	Olumsuz
<b>A.Banka ve Kredi Kartları</b>	<b>20.499</b>	<b>13.681</b>	<b>6.818</b>
1.Kredi Kartı Ücreti	6.564	3.725	2.839
2.Limit Problemleri	2.690	1.569	1.121
3.Kurye Hizmetleri	1.302	1.130	172
4.Diğer	9.943	7.257	2.686
<b>B.Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	<b>15.469</b>	<b>12.376</b>	<b>3.093</b>
1.ATM Hizmetleri	6.659	5.864	795
2.İnternet ve Mobil Bankacılık	5.135	3.930	1.205
2.Telefon Bankacılığı	2.391	1.501	890
3.Diğer	1.284	1.081	203
<b>C.Katılım Fonu İşlemleri</b>	<b>9.512</b>	<b>6.255</b>	<b>3.257</b>
1.Hesap İşletim Ücreti	3.140	1.703	1.437
2.Diğer	6.372	4.552	1.820
<b>D.Bireysel Finansman</b>	<b>5.957</b>	<b>2.270</b>	<b>3.687</b>
1.Kar Oranı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	4.138	1.208	2.930
2.Finansmanın Erken Ödenmesine İlişkin Sorunlar	236	147	89
3.Diğer	1.583	915	668
<b>E.Diğer</b>	<b>5.106</b>	<b>3.768</b>	<b>1.338</b>
<b>Toplam</b>	<b>56.543</b>	<b>38.350</b>	<b>18.193</b>

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2015 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 56.543 adet şikayet başvurusu yapılmış olup, bu başvuruların %67,8'ini oluşturan 38.350 adedi müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Sözkonusu 56.543 adet başvurunun üçte birinden fazlasını 20.499 adet ile banka ve kredi kartlarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır. Bunu, 15.469 adet ile alternatif dağıtım kanalları, 9.512 adet ile katılım fonu işlemlerine ilişkin şikayet başvuruları takip etmektedir.