



# **BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ**

## **YILLIK FAALİYET RAPORU**

**(01/01/2019 – 31/12/2019)**

**ŐUBAT - 2020**

## **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 31/08/2016 tarihli ve 226/7 sayılı Kararı ile yürürlüğe konulan Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in 18 nci maddesinde; bankaların, bireysel müşteriler tarafından yapılan bireysel içerikli başvuruların sayılarını, konularını ve bunların sonuç bilgilerini Birlik tarafından belirlenecek ve Kurumun uygun göreceği formatta bir rapor halinde, takvim yılının başından itibaren hesaplanacak üçer aylık dönemlerde, dönemi takip eden ayın sonuna kadar Birliğe ileteceği, Birliğin de bu bilgileri izleyen ayın sonuna kadar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Kurum)'na intikal ettireceği, ayrıca, Birliğin bu bilgiler yanında Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistiki bilgileri ihtiva eden Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı hükme bağlanmıştır.

Yukarıda belirtilen madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2019 yılı içerisinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Heyet)'ne intikal ettirilen başvurular ile doğrudan katılım bankalarına yapılan aynı nitelikteki başvurulara dair bilgilere yer verilmiştir.

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

### **A-Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne Yapılan Başvurular**

Rapora esas alınan 01/01/2019 – 31/12/2019 döneminde Heyete, 108'i doğrudan, 8'i ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 116 adet başvuru yapılmıştır.

Sözkonusu sayının 2018 yılında 112 olduğu dikkate alındığında, 2019 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısında kayda değer bir değişiklik olmadığı anlaşılmaktadır.

Rapora esas 2019 yılında değerlendirilmeye alınan 116 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	16	1	2	4	10	33
Kredi Kartları	4	3	2	5	12	26
Katılım Fonu	12	-	-	2	2	16
Döviz/Altın İşlemleri	3	2	2	3	8	18
Diğer	4	2	1	5	11	23
Toplam	39	8	7	19	43	116

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2019 yılında Heyete yapılan toplam 116 adet başvurunun 33 (%28,4) adedini bireysel finansman, 26 (%22,4) adedini ise kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Toplam 23 adet ile tüm başvurular içerisinde %19,8 paya sahip olan diğer başvuruların 13 adedi ATM işlemlerine ilişkindir.

Tebliğ'in 7 inci maddesi hükümleri çerçevesinde; süre şartlarına uyulmaması, başvuru konusunun ticari nitelikte olması, işlemin gerçekleşmemesi veya bankanın kredi politikalarına ilişkin olması ya da yargıya intikal etmesi gibi nedenlerle Tebliğ kapsamı dışında kalan 39 adet başvuru, herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

İlgili bankaya başvuru yapılmadan doğrudan Heyete iletilmesi nedeniyle Tebliğ hükümleri çerçevesinde, öncelikle bankaya başvuruda bulunulması amacıyla iade edilen 8 adet başvuruda müşteriler tarafından Heyete yeni müracaatta bulunulmamıştır.

2019 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 19'u Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Diğer yandan, 7 adedi 2018 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2019'a sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2019 yılı içerisinde toplam 50 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2018 yılına ilişkin şikayetler hakkındaki

kararlar parantez içinde verilmiştir.)

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine	Kısmen Müşteri Kısmen Banka	Banka Lehine	Görevsizlik Kararı Verilenler	Toplam
Bireysel Finansma	2	4	3 (1)	1 (1)	10 (2)
Kredi Kartları	1	-	10	1	12 (1)
Katılım Fonu	1	-	1	-	2
Döviz/Altın İşlemleri	-	-	8	(1)	8 (1)
Diğer	1	2	4	4	11
<b>Toplam</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>26 (5)</b>	<b>6</b>	<b>43 (7)</b>

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

2019 yılı içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına doğrudan iletilen başvuruların, bankalardan alınan verilere göre; sayı, konu ve sonuç bilgileri tablo halinde aşağıda gösterilmiştir.

Başvuru Konuları	Başvuru Sayısı	Başvuru Sonucu	
		Olumlu	Olumsuz
<b>A.Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	<b>17.753</b>	<b>16.358</b>	<b>1.395</b>
1.ATM Hizmetleri	13.317	12.779	538
2.İnternet ve Mobil Bankacılık	2.677	2.113	564
3.Telefon Bankacılığı	1.759	1.466	293
<b>B.Banka ve Kredi Kartları</b>	<b>6.922</b>	<b>5.914</b>	<b>1.008</b>
1.Limit Problemleri	343	234	109
2.Kurye Hizmetleri	956	931	25
3.Kredi Kartı Ücretleri	1.536	1.451	85
4.Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	708	611	97
5.Diğer	3.379	2.687	692
<b>C.Katılım Fonu İşlemleri</b>	<b>4.650</b>	<b>3.496</b>	<b>1.154</b>
1.Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	102	78	24
2.Hesabın Bloke Edilmesi	325	244	81
3.Bilgi/Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	304	208	96
4.Diğer	3.919	2.966	953
<b>D.Bireysel Finansman</b>	<b>1.094</b>	<b>617</b>	<b>477</b>
1.Kâr Oranı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	169	96	73
2.Finansmanın Erken Ödenmesi&Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	144	84	80
3.Bilgi ve Belge Talebine İlişkin Sorunlar	73	52	21
4.Diğer	708	385	323
<b>E.Fatura ve Diğer Ödemeler</b>	<b>1.320</b>	<b>1.088</b>	<b>232</b>
<b>F.Diğer</b>	<b>6.545</b>	<b>5.573</b>	<b>972</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>38.284</b>	<b>33.046</b>	<b>5.238</b>

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2019 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 38.284 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların % 46,4'ünü 17.753 adet ile alternatif dağıtım kanalları, % 18,1'ini 6.922 adet ile banka ve kredi kartlarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır.

Toplam başvuruların % 86,3'ünü oluşturan 33.046 adedi katılım bankalarınınca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.