



BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2021 – 31/12/2021)

ŐUBAT - 2022

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 ileticeği, 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 istatistik bilgileri ihtiva eden Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı hükme bağlanmıştır.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2021 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 01/01/2021 – 31/12/2021 döneminde Heyete toplam 205 adet başvuru yapılmış olup, bunlardan mevduat bankalarına ilişkin olan 12'si için başvuru sahipleri Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 12 adet başvuru düşüldüğünde, 2021 yılında Tebliğ kapsamında 193 adet bireysel başvuru değerlendirilmeye alınmış bulunmaktadır. Söz konusu sayının 2020 yılında 200 olduğu dikkate alındığında, 2021 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısının bir önceki yıla göre 7 adet azaldığı görülmektedir.

Heyete 2021 yılında intikal eden 193 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2020 yılı ile karşılaştırmalı olarak 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		Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler		Heyet Tarafından Karara Bağlananlar		Toplam	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Bireysel Finansman	29	12	2	-	14	2	17	5	-	3	54	46	116	68
Banka ve Kredi Kartları	1	4	-	-	1	-	1	5	1	-	3	23	7	32
Katılım Fonu	5	16	-	-	6	-	-	1	1	-	6	5	18	22
Döviz/Kıymetli Maden İşlemleri	5	17	-	-	6	9	3	2	-	1	20	12	34	41
Diğer	6	7	-	-	3	5	6	8	-	-	10	10	25	30
Toplam	46	56	2	-	30	16	27	21	2	4	93	96	200	193

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan başvurulardan, bireysel finansmana ilişkin olanlar 2021 yılında 2020 yılına göre % 41,4 oranında ve 48 adet azalırken, diğer ürün ve hizmet gruplarına ilişkin başvurularda artış yaşanmıştır.

İnceleme döneminde Heyete yapılan toplam 193 adet başvurunun 68 (%35,2) adedini bireysel finansman işlemlerine, 41 (%21,2) adedini döviz/kıymetli maden işlemlerine, 32 (%16,6) adedini ise banka ve kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Toplam 30 adet ile tüm başvurular içerisinde %15,5 paya sahip olan diğer başvuruların önemli bir kısmı ATM işlemlerine ilişkin bulunmaktadır.

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 56 adet başvuru, herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

2021 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 21'i Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Diğer taraftan, 24 adedi 2020 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2021'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2021 yılı içerisinde toplam 120 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak izleyen sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Toplam	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Bireysel Finansman İşlemleri	27	15	7	21	22	20	-	2	56	58
Banka ve Kredi Kartı İşlemleri	-	2	-	1	5	20	-	1	5	24
Katılım Fonu İşlemleri	-	-	-	-	6	11	-	-	6	11
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	-	1	-	5	21	9	-	-	21	15
Diğer İşlemler	-	-	-	-	11	11	1	1	12	12
TOPLAM	27	18	7	27	65	71	1	4	100	120

B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına İletilen Başvurular

2021 yılı içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına doğrudan iletilen başvuruların, bankalardan alınan verilere göre; sayı, konu ve sonuç bilgileri tablo halinde takip eden sayfada gösterilmiştir.

BAŞVURU KONULARI	BAŞVURU SAYISI TOPLAMI	BAŞVURU SONUCU (ADET)	
		OLUMLU	OLUMSUZ
A. BİREYSEL FİNANSMAN	1.607	1.093	514
1. Kar Payı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	360	136	224
2. Bilgi/Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	145	109	36
3. Kredinin Erken Ödenmesi&Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	153	117	36
4. Diğer	949	731	218
B. BANKA VE KREDİ KARTLARI	6.805	6.061	744
1. Kredi Kartı Ücreti	8	6	2
2. Diğer Ücretler	51	40	11
3. Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	818	716	102
4. Kurye Hizmetleri	1.355	1.316	39
5. Hesap Özeti Gönderim Şikayetleri	314	309	5
6. İptal Taleplerinin Karşılınmaması	62	54	8
7. Talepsiz Kart Gönderimi	24	20	4
8. Limit Problemleri	286	223	63
9. Diğer	3.887	3.377	510
C. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI	13.390	12.516	874
1. ATM Hizmetleri	7.217	6.867	349
2. İnternet ve Mobil Bankacılık	3.780	3.473	307
3. Telefon Bankacılığı	2.393	2.175	218
D. KATILIM FONU İŞLEMLERİ	17.659	16.434	1.225
1. Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	810	764	46
2. Hesabın Bloke Edilmesi	1.201	934	267
3. Hesabın Kapatılmaması	110	96	14
4. Bilgi/Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	290	243	47
5. Diğer	15.248	14.397	851
E. PARA VE KIYMET TRANSFER İŞLEMLERİ	2.251	1.769	482
1. İşlem Ücretleri	59	44	15
2. Diğer	2.192	1.725	467
F. SİGORTA İŞLEMLERİ	1.488	1.227	261
G. FATURA VE DİĞER ÖDEMELER	1.387	1.200	187
H. YATIRIM ÜRÜN VE HİZMETLERİ	3.612	2.077	1.535
I. BİREYSEL ÜRÜN/HİZMETLERE İLİŞKİN KAYIP, ÇALINTI, DOLANDIRICILIK BİLDİRİMLERİ&HARCAMA İTİRAZLARI	10.492	9.536	956
J. DİĞER	144	116	28
TOPLAM	58.835	52.029	6.806

Önceki sayfadaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2021 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 58.835 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların % 30,0'ını 17.659 adet ile katılım fonu işlemleri, % 22,8'ini 13.390 adet ile alternatif dağıtım kanallarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır.

Toplam başvuruların % 88,4'ünü oluşturan 52.029 adedi katılım bankalarınca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.