



BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2022 – 31/12/2022)

ŐUBAT – 2023

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 maddesini son fıkrasında, Birliğin, Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistikî bilgileri ihtiva eden Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Nisan ayı sonuna kadar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Kurum)'na göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı hükme bağlanmıştır.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, 2022 yılı içerisinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Heyet)'ne bireysel müşteriler tarafından doğrudan yapılan veya Kurum tarafından aktarılan aynı nitelikteki başvurulara dair bilgilere yer verilmiştir.

II-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

Rapora esas alınan 01/01/2022 - 31/12/2022 döneminde Heyete toplam 930 adet başvuru yapılmış olup, bunlardan mevduat bankalarına ilişkin olan 208'i için başvuru sahipleri Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 208 adet başvuru düşüldüğünde, 2022 yılında Heyete 722 adet bireysel başvuru yapılmış bulunmaktadır. Söz konusu sayının 2021 yılında 193 olduğu dikkate alındığında, 2022 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısının bir önceki yıla göre %274,1 oranında 529 adet arttığı görülmektedir. Heyete 2022 yılında yapılan başvuru sayısında ortaya çıkan bu artışta, başvuruların 2021 yılı sonuna doğru e-Devlet üzerinden de alınmaya başlanmasının önemli bir etkisi olduğu değerlendirilmektedir.

Heyete, 63'ü Kurum'dan olmak üzere 2022 yılında intikal eden 722 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2021 yılı ile karşılaştırmalı olarak tablo halinde takip eden sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle Reddedilenler		Bankasına Yönlendirilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelemeyenler		Süreci Devam Edenler		Banka Görüşü Sonrası Gündemden Kaldırılanlar		Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler		Hakkında Heyet Tarafından Karar Alınanlar		Toplam	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Bireysel Finansman	12	118	-	1	2	11	5	32	3	1	46	128	68	291
Banka ve Kredi Kartları	4	105	-	-	-	6	5	17	-	1	23	49	32	178
Katılım Fonu	16	26	-	-	-	5	1	6	-	1	5	33	22	71
Döviz/Kıymetli Maden	17	35	-	-	9	1	2	3	1	-	12	17	41	56
Diğer	7	60	-	-	5	4	8	21	-	1	10	40	30	126
Toplam	56	344	-	1	16	27	21	79	4	4	96	267	193	722

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan toplam başvurularda gözlemlenen artışa paralel olarak, ürün ve hizmet grupları bazındaki başvurularda da artış yaşanmıştır. Oransal olarak en yüksek artışlar sırasıyla; %456,2 ve %327,1 oranları ile banka ve kredi kartlarına dair başvurular ile bireysel finansmana ilişkin başvurularda gerçekleşmiştir. Sayısal olarak en yüksek artış ise, 223 adet başvuru ile bireysel finansman grubunda meydana gelmiş olup, bunu 146 adet ile banka ve kredi kartlarına ilişkin başvurular izlemiştir.

İnceleme döneminde Heyete yapılan toplam 722 adet başvurunun 291 (%40,3) adedini bireysel finansman işlemlerine, 178 (%24,6) adedini banka ve kredi kartı işlemlerine, 126 (%17,5) adedini ise diğer işlemlere ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Diğer başvuruların önemli bir kısmı ATM işlemlerine dair uyuşmazlıklardan oluşmaktadır.

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 344 adet başvuru, ön inceleme aşamasında herhangi

bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

2022 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 79'u, Tebliğ hükümleri uyarınca bilgi ve görüşleri alınmak üzere ilgili bankalara gönderilmesi sonrasında alınan cevabi yazılardan; başvuruya konu itilafın çözümlenmesi, başvurunun Tebliğ'in 7'nci kapsamında Heyeti görev ve yetkisi dışında olduğunun anlaşılması gibi nedenlerle Heyet gündemine alınmaksızın sonuçlandırılmıştır.

Diğer taraftan, 2022 yılı içerisinde gerçekleşen 16 adet Heyet toplantısında, 14'ü 2021 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2022'ye sarkan şikayetlere dair olmak üzere, toplam 279 adet başvuru karara bağlanarak sonuçlandırılmıştır. Heyetin yılın son toplantısında ise, 2 başvuru hakkında ara karar alınmış olup, bunlara ilişkin bilgiler bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak izleyen sayfada verilmiştir.

Sözkonusu tabloda yer alan verilere göre; Heyet tarafından alınan kararların %29,4'ü tamamen, %14,3'ü kısmen olmak üzere müşteri lehine, %49,5'i ise bankalar lehine sonuçlanmıştır.

Başvuru Konuları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Ara Karar Verilenler		Mevzuata Aykırılık				Toplam	
											Kararı Verilen		Kararı Verilmeyen			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Bireysel Finansman İşlemleri	15	63	21	38	20	27	2	1	-	-	-	-	-	-	58	129
Banka ve Kredi Kartı İşlemleri	2	11	1	-	20	37	1	1	-	-	-	-	-	-	24	49
Katılım Fonu İşlemleri	-	1	-	-	11	24	-	1	-	-	-	6	-	1	11	33
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	1	2	5	2	9	20	-	3	-	-	-	-	-	-	15	27
Diğer İşlemler	-	5	-	-	11	30	1	2	-	2	-	3	-	1	12	43
TOPLAM	18	82	27	40	71	138	4	8	-	2	-	9	-	2	120	281