

**BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ**  
**YILLIK FAALİYET RAPORU**  
(01/01/2017 – 31/12/2017)

**ŞUBAT - 2018**

**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 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.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2017 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 01/01/2017 – 31/12/2017 döneminde Heyete, 75'i doğrudan, 2'si ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 77 adet başvuru yapılmıştır. Bunlardan 4'ü mevduat bankalarına ilişkin olduğundan, sözkonusu şikayetler Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdindeki Heyete yönlendirilmişlerdir.

TBB'ye yönlendirilen 4 başvuru düşüldüğünde, 2017 yılında Tebliğ kapsamında 73 adet bireysel başvuru değerlendirilmeye alınmış

bulunmaktadır. Sözkonusu sayının 2016 yılında 58 olduğu dikkate alındığında, 2017 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısı bir önceki yıla göre %26 oranında ve 15 adet artış göstermiştir.

Rapora esas 2017 yılında değerlendirilmeye alınan 73 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar tablo halinde takip eden sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle Reddedilenler	Bankasınma Yönlendirilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelenmeyenler	Süreci Devam Edenler	Bankanın Olumlu Görüş Bildirilmesi Nedeniyle Günden Kaldırılanlar	Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler	Heyet Tarafından Karara Bağlananlar	Toplam
Bireysel Finansman	13	4	1	-	1	19	38
Kredi Kartları	3	2	-	-	1	8	14
Katılım Fonu	6	-	2	2	-	2	12
Diğer	-	4	-	-	-	5	9
Toplam	22	10	3	2	2	34	73

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2017 yılında Heyete yapılan toplam 73 adet başvurunun 38 (%52,0) adedini bireysel finansman, 14 (%19,2) adedini ise kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir.

Tebliğ'in 7 inci maddesi hükümleri çerçevesinde; süre şartlarına uyulmaması, başvuru konusunun ticari nitelikte olması veya yargıya intikal etmesi gibi nedenlerle Tebliğ kapsamı dışında kalan 22 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 10 adet başvuruda müşteriler tarafından Heyete yeni müracaatta bulunulmamıştır.

2017 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 2'si Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmış, 2 başvuru ise bilgi ve belge eksikliği nedeniyle sahiplerine iade edilmiştir.

Diğer yandan, 2 adedi 2016 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2017'ye sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2017 yılı içerisinde toplam 36 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2016 yılına ilişkin şikayetler hakkındaki kararlar parantez içinde verilmiştir.)

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine	Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine	Banka Lehine	Karar Vermeye Gerek Görülmeven	Toplam
Bireysel Finansman	2	2	8	6	18
Kredi Kartları	2	3 (2)	4	-	9 (2)
Katılım Fonu	-	-	2	-	2
Diğer	-	-	2	3	5
Toplam	4	5 (2)	16	9	34 (2)

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

2017 yılı içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına doğrudan iletilen başvuruların, bankalardan alınan verilere göre; sayı, konu ve sonuç bilgileri tablo halinde aşağıda gösterilmiştir.

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2017 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 43.492 adet başvuru yapılmıştır. Toplam 43.492 adet başvurunun % 33,0'ünü 14.356 adet ile alternatif dağıtım kanalları, % 28,9'unu 12.579 adet ile banka ve kredi kartlarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır.

Toplam başvuruların % 84,5'ini oluşturan 36.755 adedi katılım bankalarınca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

