

**MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ**

**YILLIK FAALİYET RAPORU**

(01/01/2014-31/12/2014)

**MART-2015**

## **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 iletceği, 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 istatistik 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 2014 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 01/01/2014 – 31/12/2014 döneminde Heyete, 194'ü doğrudan, 30'u ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 224 adet şikayet başvurusu yapılmıştır. Bunlardan 53 adedi mevduat bankalarına ilişkin olduğundan, sözkonusu şikayetler Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdindeki Heyete yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 53 başvuru dışında, 2014 yılı içerisinde değerlendirilmeye alınan 171 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	13	5	3	8	46	75
Kredi Kartları	2	7	7	17	19	52
Katılım Fonu	6	5	1	6	7	25
Diğer	10	2	-	3	4	19
<b>Toplam</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>171</b>

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2014 yılında Heyete yapılan toplam 171 adet başvurunun 75 (%43,9)'ini bireysel finansman, 52 (%30,4)'sini 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 şikayetler genelde, işlem veya eylem tarihi üzerinden iki yıldan fazla zaman geçmiş veya ticari nitelikteki işlemlere ilişkin bulunmaktadır. Yargıya intikal ettiği anlaşılan dört adet şikayet başvurusu da, anılan madde kapsamında reddedilmiştir.

İlgili bankaya başvuru yapılmadan doğrudan Heyete iletilmesi nedeniyle Tebliğ'in 8 inci maddesi hükmü gereğince, cevabın şikayetçiye bildirilmesi amacıyla bankasına yönlendirilen şikayetlerden 19'unda müşteriler tarafından Heyete yeni başvuruda bulunulmamıştır.

2014 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan şikayetlerden 34'ü ise, Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Diğer yandan, 16 adedi 2013 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci bir sonraki yıla sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2014 yılı içerisinde toplam 92 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2013 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	9	15	20 (2)	2 (2)	46 (4)
Kredi Kartları	- (3)	1	18 (7)	-	19 (10)
Katılım Fonu	1 (1)	-	6	-	7 (1)
Diğer	-	-	4 (1)	-	4 (1)
<b>Toplam</b>	<b>10 (4)</b>	<b>16</b>	<b>48 (10)</b>	<b>2 (2)</b>	<b>76 (16)</b>

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

2014 yılı içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına iletilen şikayetlerin, Tebliğ'in Raporun "GİRİŞ" bölümünde belirtilen 18 inci maddesi hükümleri çerçevesinde, sayı, konu ve sonuç bilgileri aşağıda tablo halinde gösterilmiştir.

Şikayet Konuları	Başvuru Sayısı	Başvuru Sonucu	
		Olumlu	Olumsuz
<b>A.Banka ve Kredi Kartları</b>	<b>100.179</b>	<b>83.112</b>	<b>17.067</b>
1.Harcama İtirazları, Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık vb.	37.776	37.469	297
2.Kredi Kartı Ücreti	29.794	22.442	7.352
3.Limit Problemleri	4.129	1.673	2.456
4.Diğer	28.490	21.528	6.962
<b>B.Bireysel Finansman</b>	<b>29.247</b>	<b>10.051</b>	<b>19.196</b>
1.Kar Payı, Ücret, Kom. ve Diğer Masraflar	26.758	8.586	18.172
2.Diğer	2.489	1.465	1.024
<b>C.Katılım Fonu İşlemleri</b>	<b>16.710</b>	<b>9.693</b>	<b>7.017</b>
1.Hesap İşletim Ücreti	3.594	1.540	2.054
2.Diğer	13.116	8.153	4.963
<b>D.Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	<b>15.988</b>	<b>11.795</b>	<b>4.193</b>
1.İnternet ve Mobil Bankacılık	6.731	4.578	2.153
2.Telefon Bankacılığı	4.582	3.132	1.450
3.ATM Hizmetleri	4.470	3.928	542
4.Diğer	205	157	48
<b>E.Diğer</b>	<b>8.734</b>	<b>7.116</b>	<b>1.618</b>
<b>Toplam</b>	<b>170.858</b>	<b>121.767</b>	<b>49.091</b>

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2014 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 170.858 adet şikayet başvurusu yapılmış olup, bu başvuruların %71,3'ünü oluşturan 121.767 adedi müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Sözkonusu 170.858 adet başvurunun yarısından fazlasını 100.179 adet ve %58,6 oranı ile banka ve kredi kartlarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır. Bunu 29.247 adet ve %17,1 oranı ile bireysel finansman işlemlerine yönelik şikayetler takip etmektedir.