

**BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ**  
**YILLIK FAALİYET RAPORU**  
(01/01/2016 – 31/12/2016)

MART - 2017

**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 ifade edilmektedir.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2016 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 01/01/2016 – 31/12/2016 döneminde Heyete, 59'u doğrudan, 2'si ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 61 adet başvuru yapılmıştır. Bunlardan 3 adedi mevduat bankalarına ilişkin olduğundan, sözkonusu şikayetler Türkiye Bankalar Birliği (TBB) nezdindeki Heyete yönlendirilmişlerdir.

TBB'ye yönlendirilen 3 başvuru düşüldüğünde, 2016 yılında Tebliğ kapsamında 58 adet bireysel başvuru değerlendirilmeye alınmış bulunmaktadır. Sözkonusu sayının 2015 yılında 94 olduğu dikkate

alındığında, 2016 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısının bir önceki yıla göre %38 oranında ve 36 adet azaldığı görülmektedir.

Rapora esas 2016 yılında değerlendirilmeye alınan 58 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar tablo halinde takip eden sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle Reddedilenler	Bankasına Yöneltilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelenmeyenler	Süreci Devam Edenler	Bankanın Olumlu Görüş Bildirilmesi Nedeniyle Gündemden Kaldırılanlar	Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler	Heyet Tarafından Karara Bağlananlar	Toplam
Bireysel Finansman	6	5	-	2	1	16	30
Kredi Kartları	2	3	2	2	2	2	13
Katılım Fonu	1	3	-	-	1	1	6
Diğer	7	1	-	-	1	-	9
Toplam	16	12	2	4	5	19	58

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2016 yılında Heyete yapılan toplam 58 adet başvurunun 30 (%51,7) adedini bireysel finansman, 13 (%22,4) adedini 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 12 adet başvurunun 4'ünü işlemin üzerinden iki yıldan fazla süre geçmiş başvurular, 4'ünü de ticari nitelikteki başvurular oluşturmaktadır.

İlgili bankaya başvuru yapılmadan doğrudan Heyete iletilmesi nedeniyle Tebliğ'in

8 inci maddesi hükmü gereğince, cevabın müşteriye bildirilmesi amacıyla bankasına yönlendirilen 12 adet başvuruda müşteriler tarafından Heyete yeni müracaatta bulunulmamıştır.

2016 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 4'ü ise, Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Bilgi ve belge eksikliği nedeniyle 2016 yılı içerisinde 5 başvuru sahiplerine iade edilmiştir.

Diğer yandan, 5 adedi 2015 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2016'ya sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2016 yılı içerisinde toplam 24 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2015 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	-	2 (1)	7	7 (1)	16 (2)
Kredi Kartları	-	(1)	-	1	1 (1)
Katılım Fonu	-	-	1	1	2
Diğer	-	-	-	(2)	(2)
Toplam	-	2 (2)	8	9 (3)	19 (5)

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

2016 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	Olumlu	Olumsuz
<b>A.Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	<b>14.123</b>	<b>11.606</b>	<b>2.517</b>	
1.ATM Hizmetleri	6.576	5.963	613	
2.İnternet ve Mobil Bankacılık	3.428	2.401	1.027	
3.Telefon Bankacılığı	1.843	1.388	455	
4.Diğer	2.276	1.854	422	
<b>B.Banka ve Kredi Kartları</b>	<b>9.059</b>	<b>6.673</b>	<b>2.386</b>	
1.Limit Problemleri	1.417	887	530	
2.Harcama İtirazları & Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık	953	770	183	
3.Kurye Hizmetleri	716	648	68	
4.Kredi Kartı Ücreti	708	359	349	
5. Diğer	5265	4.009	1.256	

<b>C.Katılım Fonu İşlemleri</b>	<b>5.114</b>	<b>3.644</b>	<b>1.470</b>
1.Hesabın Bloke Edilmesi	412	265	147
2.Hesap İşletim Ücreti	166	49	117
3. Hesabın Kapatılmaması	121	102	19
4. Diğer	4.415	3.239	1.176
<b>D.Bireysel Finansman</b>	<b>2.193</b>	<b>1.247</b>	<b>946</b>
1.Kar Oranı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	742	320	422
2.Finansmanın Erken Ödenmesine İlişkin Sorunlar	289	191	98
3. Bilgi/ Belge Talebine İlişkin Sorunlar	70	44	26
4.Diğer	1.092	692	400
<b>E.Fatura ve Diğer Ödemeler</b>	<b>2.104</b>	<b>1.773</b>	<b>331</b>
<b>F. Diğer</b>	<b>1.888</b>	<b>1.391</b>	<b>497</b>
<b>Toplam</b>	<b>34.481</b>	<b>26.334</b>	<b>8.147</b>

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2016 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 34.481 adet başvuru yapılmış olup, bunların %76,4'ünü oluşturan 26.334 adedi müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Sözkonusu 34.481 adet başvurunun %41'ini 14.123 adet ile alternatif dağıtım kanallarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır. Bunu, 9.059 adet ile banka ve kredi kartları, 5.114 adet ile katılım fonu işlemlerine ilişkin başvurular takip etmektedir.

