



BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2020 – 31/12/2020)

ŐUBAT - 2021

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.

Yukarıda belirtilen madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2020 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

Katılım bankalarının bireysel müşterileri tarafından Heyete 2019 yılı içerisinde toplam 116 adet başvuru yapılmış iken, 01/01/2020 – 31/12/2020 döneminde bu sayı % 72,4 oranında artarak 200'e yükselmiştir.

Heyete 2020 yılında intikal eden 200 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2019 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Bireysel Finansman	16	29	1	2	2	14	4	17	-	-	10	54	33	116
Kredi Kartları	4	1	3	-	2	1	5	1	-	1	12	3	26	7
Katılım Fonu	12	5	-	-	-	6	2	-	-	1	2	6	16	18
Döviz/Kıymetli Maden İşlemleri	3	5	2	-	2	6	3	3	-	-	8	20	18	34
Diğer	4	6	2	-	1	3	5	6	-	-	11	10	23	25
Toplam	39	46	8	2	7	30	19	27	-	2	43	93	116	200

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan başvurularda, 2020 yılında 2019 yılına göre ortaya çıkan 84 adet artışın 83 adedi, yıl içerisinde konut kredisi başta olmak üzere bireysel kredi kullanımındaki uygun koşullar nedeniyle bu tür kredilerde yaşanan artışa paralel olarak, sözkonusu işlemlere dair başvurulardaki artıştan kaynaklanmaktadır.

İnceleme döneminde Heyete yapılan toplam 200 adet başvurunun 116 (%58,0) adedini bireysel finansman, 34 (%17,0) adedini ise döviz/kıymetli maden işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Toplam 25 adet ile tüm başvurular içerisinde %12,5 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 46 adet başvuru, herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

2020 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 27'si Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Diğer yandan, 7 adedi 2019 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2020'ye sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2020 yılı içerisinde toplam 100 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler bir önceki yıl ile karşılaştırmalı olarak izleyen sayfada sunulmuştur.

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Toplam	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Bireysel Finansman İşlemleri	2	27	4	7	4	22	2	-	12	56
Kredi Kartı İşlemleri	1	-	-	-	11	5	1	-	13	5
Katılım Fonu İşlemleri	1	-	-	-	4	6	-	-	5	6
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	-	-	-	-	8	21	1	-	9	21
Diğer İşlemler	1	-	2	-	4	11	4	1	11	12
TOPLAM	5	27	6	7	31	65	8	1	50	100

B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına İletilen Başvurular

2020 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 Konuları	Başvuru Sayısı	Başvuru Sonucu	
		Olumlu	Olumsuz
A. Bireysel Finansman	4.147	2.310	1.837
1. Faiz, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	371	203	168
2. Bilgi/Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	776	431	345
3. Kredinin Erken Ödenmesi&Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	569	322	247
4. Diğer	2.431	1.354	1.077
B. Banka ve Kredi Kartları	7.845	6.885	960
1. Kredi Kartı Ücreti	2.136	2.075	61
2. Diğer Ücret ve Faizler	51	35	16
3. Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	825	712	113
4. Kurye Hizmetleri	1.147	1.103	44
5. Hesap Özeti Gönderim Şikayetleri	147	140	7
6. İptal Taleplerinin Karşılınmaması	24	24	0
7. Talepsiz Kart Gönderimi	34	30	4
8. Limit Problemleri	340	196	144
9. Diğer	3.141	2.570	571
C. Alternatif Dağıtım Kanalları	17.816	15.384	2.432
1. ATM Hizmetleri	11.367	10.429	938
2. İnternet ve Mobil Bankacılık	4.247	3.268	979
3. Telefon Bankacılığı	2.202	1.687	515
D. Katılım Fonu İşlemleri	27.315	25.650	1.665
1. Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	492	452	40
2. Hesabın Bloke Edilmesi	399	313	86
3. Hesabın Kapatılmaması	73	61	12
4. Bilgi/Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	720	435	285
5. Diğer	25.631	24.389	1.242
E. Para ve Kıymet Transfer İşlemleri	1.733	1.131	602
1. İşlem Ücretleri	68	51	17
2. Diğer	1.665	1.080	585
F.Bireysel Ürün/Hizmetlere İlişkin Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık Bildirimleri&Harcama İtirazları	7.303	6.985	318
G.Diğer	5.961	4.533	1.428
TOPLAM	72.120	62.878	9.242

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2020 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 72.120 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların % 37,8'ini 27.315 adet ile katılım fonu işlemleri, % 24,7'sini 17.816 adet ile alternatif dağıtım kanallarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır.

Toplam başvuruların % 87,2'sini oluşturan 62.878 adedi katılım bankalarının müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.