

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2017 – 31/12/2017)

ŞUBAT - 2018

1-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 ileteceği, 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	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle	Bankasına Yönlendirilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelenmeyenler	Süreç i Devam	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Nedeniyle Gündemden	Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler	Heyet Tarafından Karara Bağlananlar	Toplam
Bireysel	13	4	1	-	1	19	38
Kredi Kartları	3	2	-	-	1	8	14
Katılı	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	Banka Lehine	Karar Vermeye Gerek	Toplam
Bireysel Finansm	2	2	8	6	18
Kredi Kartları	2	3 (2)	4	-	9
Katılım Fonu	-	-	2	-	2
Diğer	-	-	2	3	5
Toplam	4	5 (2)	16	9	34

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.

Başvuru Konuları	Başvuru Sayısı	Başvuru Sonucu	
		Olumlu	Olumsuz
A. Alternatif Dağıtım Kanalları	14.356	12.485	1.861
1.ATM Hizmetleri	6.655	6.014	641
2.İnternet ve Mobil Bankacılık	3.657	2.968	689
3.Telefon Bankacılığı	2.206	1.904	302
4.Diğer	1.838	1.609	229
B.Banka ve Kredi Kartları	12.579	10.453	2.126
1.Limit Problemleri	977	756	221
2.Harcama İtirazları & Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık	984	901	83
3.Kurye Hizmetleri	1531	1434	97
4.Kredi Kartı Ücreti	984	548	436
5. Diğer	8103	6.814	1.289
C.Katılım Fonu İşlemleri	7.012	5.936	1.076
1.Hesabın Bloke Edilmesi	328	285	43
2.Hesap İşletim Ücreti	150	124	26
3. Hesabın Kapatılmaması	189	104	15
4. Diğer	6.415	5.426	989
D.Bireysel Finansman	2.222	1.537	685
1.Kar Oranı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	316	148	168
2.Finansmanın Erken Ödenmesine İlişkin Sorunlar	292	235	57
3. Bilgi/ Belge Talebine İlişkin Sorunlar	65	48	17
4.Diğer	1.532	1106	426
E.Fatura ve Diğer Ödemeler	1.947	1.733	214
F. Diğer	5.376	4.601	775
Toplam	43.492	36.755	6.737

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.