

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2018 – 31/12/2018)

ŞUBAT - 2019

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 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 ifade edilmektedir.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, bireysel müşteriler tarafından 2018 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 01/01/2018 – 31/12/2018 döneminde Heyete, 108'i doğrudan, 4'ü ise Kurum aracılığı ile olmak üzere toplam 112 adet başvuru yapılmıştır.

Başvuru sayısının 2017 yılında 73 olduğu dikkate alındığında, 2018 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısının bir önceki yıla göre %53 oranında ve 39 adet arttığı görülmektedir. Sözkonusu artış esas itibariyle, döviz kurlarında ve başta altın olmak üzere kıymetli maden fiyatlarında hareketliliklerin yaşandığı yılın ikinci yarısında, bunların alım-satımına dair işlemlere ilişkin ortaya çıkan başvurulardan kaynaklanmaktadır.

Rapora esas 2018 yılında değerlendirilmeye alınan 112 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	Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler	Heyet Tarafından Karara Bağlananlar	Toplam
Bireysel Finansma	3	2	2	7	1	13	28
Kredi Kartları	2	5	2	-	-	5	14
Katılım Fonu	10	2	3	3	-	7	25
Döviz/Altın Alım-Satım	1	-	1	10	1	24	37
Diğer	2	-	-	1	-	5	8
Toplam	18	9	8	21	2	54	112

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2018 yılında Heyete yapılan toplam 112 adet başvurunun 37 (%33,0) adedini döviz/altın alım-satım, 28 (%25,0) adedini bireysel finansman, 25 (%22,3) adedini ise katılım fonu işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir.

Tebliğ'in 7 inci maddesi hükümleri çerçevesinde; süresinde başvurmama, işlemin ticari nitelikte olması veya konunun yargıya intikal etmesi gibi nedenlerle toplam 18 adet başvuru üzerinde herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

İlgili bankaya başvuru yapılmadan doğrudan Heyete iletilmesi nedeniyle Tebliğ'in 8 inci maddesi hükmü gereğince, bankasına yönlendirilen 9 adet başvuruda müşteriler tarafından Heyete yeni müracaatta bulunulmamıştır.

2018 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 21'i ise, Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda ilgili bankalarca müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Bilgi ve belge eksikliği nedeniyle 2018 yılı içerisinde 2 başvuru sahiplerine iade edilmiştir.

Diğer yandan, 3 adedi 2017 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2018'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, Heyet tarafından 2018 yılı içerisinde toplam 57 adet başvuru karara bağlanmış olup, bunlara ilişkin bilgiler izleyen sayfada sunulmuştur. (2017 yılına ilişkin şikayetler hakkındaki

kararlar parantez içinde verilmiştir.)

Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine	Kismen Müşteri Kismen Banka	Banka Lehine	Görevsizlik Kararı Verilenler	Toplam
Bireysel Finansma	2	-	7	4 (1)	13 (1)
Kredi Kartları	-	-	4	1	5
Katılım Fonu	-	- (1)	4	3	7
Döviz/Altın Alım-Satım	-	-	4	20	24
Diğer	-	-	2	3	5
Toplam	2	- (1)	21	31 (1)	54 (3)

B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına İletilen Başvurular

2018 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	14.572	12.960	1.612
1.ATM Hizmetleri	10.058	9.322	737
2.İnternet ve Mobil Bankacılık	2.792	2.246	546
3.Telefon Bankacılığı	1.478	1.172	306
4.Diğer	244	221	23
B.Banka ve Kredi Kartları	7.559	6.269	1.290
1.Limit Problemleri	322	221	101
2.Kurye Hizmetleri	1.122	1.040	82
3.Kredi Kartı Ücretleri	482	265	217
4.Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	482	378	104
5.Diğer	5.151	4.365	786
C.Katılım Fonu İşlemleri	5.405	3.949	1.456
1.Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	154	90	64
2.Hesabın Bloke Edilmesi	609	449	160
3.Hesabın Kapatılmaması	72	64	8
4.Diğer	4.570	3.346	1.224
D.Bireysel Finansman	1.167	794	373
1.Kâr Oranı, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarları	150	72	78
2.Finansmanın Erken Ödenmesi&Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	158	123	35
3.Bilgi ve Belge Talebine İlişkin Sorunlar	39	24	15
4.Diğer	820	575	245
E.Fatura ve Diğer Ödemeler	1.624	1.401	223
F.Yatırım Ürün ve Hizmetleri	1.764	951	813
G.Bireysel Ürün/Hizmetlere İlişkin Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık Bildirimleri&Harcama İtirazları	1.916	1.784	132
H.Diğer	1.614	1.172	442

TOPLAM	35.621	29.280	6.341
---------------	---------------	---------------	--------------

Önceki sayfada yer alan tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından 2018 yılı içerisinde katılım bankalarına doğrudan 35.621 adet başvuru yapılmış olup, bunların %82,2'sini oluşturan 29.280 adedi müşteriler lehine sonuçlandırılmıştır.

Söz konusu 35.621 adet başvurunun %40,9'unu 14.572 adet ile alternatif dağıtım kanallarına ilişkin şikayetler oluşturmaktadır. Bunu, 7.559 adet ile banka ve kredi kartları, 5.405 adet ile katılım fonu işlemlerine ilişkin başvurular takip etmektedir.