



# **BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ**

## **YILLIK FAALİYET RAPORU**

**(01/01/2023 – 31/12/2023)**

**ŐUBAT - 2024**

## **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 maddesini son fıkrasında, Birliğin, Heyete intikal eden ve nihai çözüme bağlanan başvurulara ilişkin istatistiki bilgileri ihtiva eden Heyetin yıllık faaliyet raporunu en geç her yılın Nisan ayı sonuna kadar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Kurum)'na göndereceği ve kendi internet sitesinde yayımlayacağı hükme bağlanmıştır.

Anılan madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu Raporda, 2023 yılı içerisinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Heyet)'ne bireysel müşteriler tarafından doğrudan yapılan veya Kurum tarafından aktarılan aynı nitelikteki başvurulara dair bilgilere yer verilmiştir.

## **II- FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER**

Rapora esas alınan 01/01/2023 – 31/12/2023 döneminde Heyete toplam 918 adet başvuru yapılmış olup, bunlardan mevduat bankalarına ilişkin olan 101'i için başvuru sahipleri Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 101 adet başvuru düşüldüğünde, 2023 yılında Heyete 817 adet bireysel başvuru yapılmış bulunmaktadır. Sözkonusu sayının 2022 yılında 722 olduğu dikkate alındığında, 2023 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısının bir önceki yıla göre %13,2 oranında 95 adet arttığı görülmektedir.

Heyete, 94'ü Kurum'dan olmak üzere 2023 yılında intikal eden 817 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2022 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		Banka Görüşü Sonrası Gündemden Kaldırılanlar		Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler		Heyet Tarafından Karara Bağlananlar		Toplam	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Bireysel Finansman	118	60	1	29	11	7	32	59	1	5	128	140	291	300
Banka ve Kredi Kartları	105	79	-	14	6	-	17	34	1	5	49	49	178	181
Katılım Fonu	26	7	-	5	5	3	6	17	1	2	33	72	71	106
Döviz/Kıymetli Madenler	35	10	-	1	1	-	3	7	-	-	17	14	56	32
Diğer	60	38	-	15	4	6	21	58	1	12	40	69	126	198
<b>Toplam</b>	<b>344</b>	<b>194</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>175</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>267</b>	<b>344</b>	<b>722</b>	<b>817</b>

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan toplam başvurularda gözlemlenen artışa paralel olarak, döviz ve kıymetli maden işlemleri hariç, diğer ürün ve hizmet grupları bazındaki başvurularda da artış yaşanmıştır. Oransal olarak en yüksek artışlar sırasıyla; %57,1 ve %49,3 oranları ile diğer işlemlere dair başvurular ile katılım fonu işlemlerine ilişkin başvurularda gerçekleşmiştir. Sayısal olarak en yüksek artış ise, 72 adet başvuru ile diğer işlemler grubunda meydana gelmiş olup, bunu 35 adet ile katılım fonu işlemleri hakkındaki başvurular izlemiştir. Döviz ve kıymetli maden işlemlerine yönelik başvurular 2023 yılı içinde, bir önceki yıla göre 24 adet azalmıştır.

İnceleme döneminde Heyete yapılan toplam 817 adet başvurunun 300 (%36,7) adedini bireysel finansman işlemlerine, 198 (%24,2) adedini diğer işlemlere, 181 (%22,2) adedini ise banka ve kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Diğer başvuruların tamamına yakını ATM işlemlerine dair uyuşmazlıklardan oluşmaktadır.

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 194 adet başvuru, ön inceleme aşamasında herhangi bir işlem yapılmaksızın reddedilmiştir.

2023 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 175'i, Tebliğ hükümleri uyarınca bilgi ve görüşleri alınmak üzere ilgili bankalara gönderilmesi sonrasında alınan cevabi yazılardan; başvuruya konu itilafın çözümlenmesi, başvurunun Tebliğ'in 7'nci kapsamında Heyeti görev ve yetkisi dışında olduğunun anlaşılması gibi nedenlerle Heyet gündemine alınmaksızın sonuçlandırılmıştır.

Diğer taraftan, 2023 yılı içerisinde gerçekleşen 16 adet Heyet toplantısında, 22'si 2022 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2023'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, toplam 344 adet başvuru karara bağlanarak sonuçlandırılmıştır. Ayrıca, Heyetin yılın son iki toplantısında, 2 başvuru hakkında ara karar alınmış olup, bunlara ilişkin bilgiler 2022 yılı ile karşılaştırmalı olarak izleyen sayfada verilmiştir.

Söz konusu tabloda yer alan verilere göre; Heyet tarafından alınan kararların %25,1'i tamamen, %5,2'si kısmen olmak üzere müşteri lehine, %61,0'ı ise bankalar lehine sonuçlanmıştır.

Başvuru Konuları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Ara Karar Verilenler		Mevzuata Aykırılık				Toplam	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	Kararı Verilen		Kararı Verilmeyen		2022	2023
											2022	2023	2022	2023		
Bireysel Finansman İşlemleri	63	69	38	16	27	51	1	2	-	-	-	2	-	-	129	140
Banka ve Kredi Kartı İşlemleri	11	4	-	2	37	40	1	-	-	-	-	2	-	1	49	49
Katılım Fonu İşlemleri	1	2	-	-	24	54	1	-	-	1	6	8	1	8	33	73
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	2	-	2	-	10	14	3	-	-	-	-	-	-	-	27	14
Diğer İşlemler	5	12	-	-	30	52	2	4	2	1	3	-	1	1	43	70
<b>TOPLAM</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>138</b>	<b>211</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>281</b>	<b>346</b>