



BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2024 – 31/12/2024)

ŐUBAT - 2025

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, 2024 yılı içerisinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Heyet)'ne bireysel müşteriler tarafından doğrudan yapılan veya Kurum tarafından aktarılan bireysel müşteri başvurularına dair bilgilere yer verilmiştir.

II- FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

Rapora esas alınan 01/01/2024 – 31/12/2024 döneminde Heyete toplam 1036 adet başvuru yapılmış olup, bunlardan mevduat bankalarına ilişkin olan 162'si için başvuru sahipleri Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 162 adet başvuru düşüldüğünde, 2024 yılında Heyete 874 adet bireysel başvuru yapılmış bulunmaktadır. Söz konusu sayının 2023 yılında 817 olduğu dikkate alındığında, 2024 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısı bir önceki yıla göre %6,9 oranında ve 57 adet olarak cüz'i bir düzeyde artış göstermiştir.

Heyete, 86'sı Kurum'dan olmak üzere 2024 yılında intikal eden 874 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2023 yılı ile karşılaştırmalı olarak takip eden sayfada verilmiştir.

Ürün ve Hizmet Grupları	Tebliğ Kapsamı Dışında Kalması Nedeniyle Reddedilenler		Bankasına Yönlendirilmesi Sonrasında Şikayeti Yinelenmeyenler		Banka Görüşü Sonrası Gündemden Kaldırılanlar		Bilgi/Belge Eksikliği Nedeniyle Müşteriye İade Edilenler		Heyet Tarafından Karara Bağlananlar		Süreci Devam Edenler		Toplam	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bireysel Finansman	60	47	29	24	59	35	5	11	140	148	7	18	300	283
Banka ve Kredi Kartları	79	72	14	26	34	20	5	14	49	51	-	15	181	198
Katılım Fonu	7	1	5	3	17	2	2	-	72	108	3	7	106	121
Döviz/Kıymetli Madenler	10	6	1	-	7	4	-	-	14	6	-	1	32	17
Diğer	38	45	15	34	58	56	12	13	69	99	6	8	198	255
Toplam	194	171	64	87	175	117	24	38	344	412	16	49	817	874

Tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan toplam başvurularda bir önceki yıla göre; banka ve kredi kartları, katılım fonu ile diğer ürün ve hizmet gruplarında artış yaşanırken, bireysel finansman ve döviz/kıymetli maden işlemlerinde azalış gerçekleşmiştir.

Oransal ve sayısal olarak en yüksek artış %28,8 oranı ve 57 adet başvuru ile diğer işlemlerde meydana gelmiştir. Katılım fonu işlemlerinde %14,2 oranında 15 adet, banka ve kredi kartı işlemlerinde ise %9,4 oranında 17 adet artış gözlenmektedir.

Buna karşılık, döviz/kıymetli maden işlemlerine ilişkin başvurularda %88,2 oranında 15 adet, bireysel finansman işlemlerine dair başvurularda %6,0 oranında 17 adet azalma olmuştur.

İnceleme döneminde Heyete yapılan toplam 874 adet başvurunun 283 (%32,4) adedini bireysel finansman işlemlerine, 255 (%29,2) adedini diğer işlemlere, 198 (%22,7) adedini ise banka ve kredi kartı işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir. Toplam 255 adet olan diğer başvuruların 204 adedi 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 171 adet başvuru, ön inceleme aşamasında herhangi bir işlem yapılmaksızın

reddedilmiştir.

2024 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 117 adedi, Tebliğ hükümleri uyarınca bilgi ve görüşleri alınmak üzere ilgili bankalara gönderilmesi sonrasında alınan cevabi yazılardan; başvuruya konu itilafın çözümlenmesi, başvurunun Tebliğ'in 7'nci maddesi kapsamında Heyetin görev ve yetkisi dışında olduğunun anlaşılması gibi nedenlerle Heyet gündemine alınmaksızın sonuçlandırılmıştır.

Diğer taraftan, 2024 yılı içerisinde gerçekleşen 17 adet Heyet toplantısında, 19'u 2023 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2024'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, toplam 412 adet başvuru karara bağlanarak sonuçlandırılmıştır. Ayrıca, Heyetin yılın son toplantısında, 1 başvuru hakkında ara karar alınmış olup, bunlara ilişkin bilgiler 2023 yılı ile karşılaştırmalı olarak sonraki sayfada verilmiştir.

Sözkonusu tabloda yer alan verilere göre; Heyet tarafından alınan kararların %24,0'ü tamamen, %2,7'si kısmen olmak üzere müşteri lehine, %57,3'ü ise bankalar lehine sonuçlanmıştır.

Başvuru Konuları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Ara Karar Verilenler		Mevzuata Aykırılık				Toplam	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	Kararı Verilen		Kararı Verilmeyen			
											2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bireysel Finansman İşlemleri	69	83	16	6	51	44	2	2	-	-	2	13	-	-	140	148
Banka ve Kredi Kartı İşlemleri	4	2	2	-	40	39	-	1	-	-	2	7	1	1	49	51
Katılım Fonu İşlemleri	2	4	-	4	54	68	-	4	1	1	8	25	8	3	73	108
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	-	-	-	-	14	6	-	-	-	-	-	-	-	-	14	6
Diğer İşlemler	12	10	-	1	52	79	4	9	1	-	-	-	1	-	70	99
TOPLAM	87	99	18	11	211	236	6	16	2	1	12	45	10	4	346	412