

BİREYSEL MÜŞTERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2025 – 31/12/2025)

ŞUBAT - 2026

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.

Söz konusu madde hükmü gereğince hazırlanan işbu Raporda, 2025 yılı içerisinde Bireysel Müşteri Hakem Heyeti (Heyet)'ne bireysel müşteriler tarafından doğrudan yapılan veya Kurum tarafından aktarılan bireysel müşteri başvurularına dair bilgiler yer almaktadır.

II- FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

Değerlendirmeye esas alınan 01/01/2025 – 31/12/2025 döneminde Heyete toplam 1555 adet başvuru yapılmış olup, bunlardan mevduat bankalarına ilişkin olan 410'u için başvuru sahipleri Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne yönlendirilmişlerdir.

TBB'ne yönlendirilen 410 adet başvuru düşüldüğünde, 2025 yılında Heyete 1145 adet bireysel başvuru yapılmış bulunmaktadır. Söz konusu sayının 2024 yılında 874 olduğu dikkate alındığında, 2025 yılında katılım bankaları hakkında Heyete intikal eden başvuru sayısı bir önceki yıla göre %31,0 oranında ve 271 adet artış göstermiştir.

Heyete, 230'u Kurum'dan olmak üzere 2025 yılında intikal eden 1145 adet şikayet başvurusuna ilişkin sonuçlar 2024 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 Alınan Kararlar		Süreci Devam Edenler		Toplam	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Bireysel Finansman	47	87	24	21	35	14	11	11	148	146	18	13	283	292
Banka ve Kredi Kartları	72	114	26	32	20	28	14	17	51	323	15	37	198	551
Katılım Fonu	1	12	3	5	2	6	-	3	108	172	7	10	121	208
Döviz/Kıymetli Madenler	6	7	-	2	4	1	-	1	6	3	1	1	17	15
ATM		24		19		85		11		84		7		230
Diğer	45	35	34	11	56	9	13	7	99	14	8	3	255	79
Toplam	171	279	87	90	117	143	38	50	412	742	49	71	874	1375

Heyete 2025 yılında yapılan başvuru sayısı 1.145 adet olmasına karşın, tabloda genel toplam sayısının 1.375 olarak yer alması, Kurum'dan intikal eden başvurularda, Heyetin her bir dosya için, biri mevzuata uygunluk diğeri müşteri talebinin haklı olup olmadığına dair iki karar alınmasından kaynaklanmaktadır.

Diğer taraftan, önceki yıllarda “Diğer” grubu içerisinde değerlendirilen ATM işlemlerine ilişkin başvurular, yaşanan sayısal ve nispi önem artışı nedeniyle, 2025 yılına dair verilerde ayrı bir grup olarak değerlendirilmiştir.

Yukarıda ki tablodan da görüleceği üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında yapılan toplam başvurularda bir önceki yıla göre, döviz/kıymetli maden işlemleri hariç, diğer tüm ürün ve hizmet gruplarında artış gerçekleşmiştir.

Oransal ve sayısal olarak en yüksek artış %178,3 oranı ve 353 adet başvuru ile banka ve kredi kartı işlemlerinde meydana gelmiştir. Katılım fonu işlemlerinde %71,9 oranında 87 adet, 2024 yılında 204 adet olan atm işlemlerinde ise %12,7 oranında 26 adet artış gözlenmektedir.

İnceleme döneminde Heyete yapılan başvuruların 551 (%40,1) adedini banka ve kredi kartı

işlemlerine, 292 (%21,2) adedini bireysel finansman işlemlerine, 230 (%16,7) adedini atm işlemlerine, 208 (%15,1) adedini ise katılım fonu işlemlerine ilişkin şikayetler teşkil etmektedir.

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 279 adet başvuru, ön inceleme aşamasında herhangi bir işlem yapılmaksızın iade edilmiştir.

2025 yılı içerisinde Heyete intikal etmiş olan başvurulardan 143 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, 2025 yılı içerisinde gerçekleşen 17 adet Heyet toplantısında, 44'ü 2024 yılında başvurusu yapılan ancak karar alma süreci 2025'e sarkan şikayetlere dair olmak üzere, toplam 742 adet karar alınmış olup, bunlara ilişkin bilgiler 2024 yılı ile karşılaştırmalı olarak sonraki sayfada verilmiştir.

Takip eden sayfadaki tabloda yer alan verilere göre; mevzuata aykırılık yönünden değerlendirilenler hariç tutulduğunda, Heyet tarafından alınan kararların %20,4'ü tamamen, %2,2'si kısmen olmak üzere müşteri lehine, %75,7'si ise bankalar lehine sonuçlanmıştır.

Başvuru Konuları	Müşteri Lehine		Kısmen Müşteri, Kısmen Banka Lehine		Banka Lehine		Görevsizlik Kararı Verilenler		Ara Karar Verilenler		Mevzuata Aykırılık				Toplam	
											Kararı Verilen		Kararı Verilmeyen			
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Bireysel Finansman İşlemleri	83	74	6	8	44	43	2	-	-	-	13	19	-	2	148	146
Banka ve Kredi Kartı İşlemleri	2	12	-	-	39	183	1	2	-	-	7	121	1	1	51	323
Katılım Fonu İşlemleri	4	7	4	-	68	78	4	1	1	-	25	76	3	10	108	172
Döviz-Kıymetli Maden İşlemleri	-	-	-	-	6	3	-	-	-	-	-	-	-	-	6	3
ATM İşlemleri		11		3		64		6		-		-		-		84
Diğer İşlemler	10	-	1	-	79	12	9	-	-	-	-	2	-	-	99	14
TOPLAM	99	104	11	11	236	387	16	9	1	-	45	218	4	13	412	742