



# **Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu**

**1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009**

**Ağustos 2009**



## İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. İstatistiki Veriler
  - 2.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Toplam Başvuruları
    - 2.1.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları
    - 2.1.2. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Başvurularının İçerik olarak Karşılaştırmalı Dağılımları
    - 2.1.3. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Başvurularının Ürün Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Temmuz 2008 – 31 Mayıs 2009 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular
4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar



## 1. Genel Değerlendirme

Türkiye Bankalar Birliği (Birlik) nezdinde 1 Eylül 2007 tarihinden itibaren üç ayrı Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti görev yapmaktadır.

Avrupa Birliği mevzuatına uyum amacıyla çıkartılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bu Kanuna bağlı oluşturulan alt düzenlemelerin getirdiği uygulamaların yanısıra, Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması da, bireysel müşterilerin şikayetlerinin, ilgili düzenlemeler çerçevesinde izlenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amacıyla, bireysel bankacılık müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik atılmış en önemli adımlardan bir tanesidir.

5411 Sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80'inci maddesinin (j) bendi uyarınca Birlik'e hakem heyeti oluşturma ve yürütme faaliyetlerini düzenleme görevi verilmiştir. Söz konusu görevin yerine getirilmesi amacıyla Birlik tarafından, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14 Aralık 2006 tarih ve 2062 sayılı kararı ile onaylanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ) hazırlanmıştır.

Uygulamanın başlangıcı olan 1 Eylül 2007 tarihinden itibaren Tebliğ kapsamında alınan toplam 2450 başvurunun 490 adedi hakem heyetine iletilmiştir. Hakem heyetine iletilen 490 başvurunun yüzde 66'sı müşteri lehine sonuçlanmıştır. (\*)

Düzenlemeler çerçevesinde, Hakem heyetine iletilmesi uygun görülmeyen kalan 1.960 (yüzde 80) başvuruya ilişkin olarak, başvuru sahiplerine gerekçeli bilgi verilmiştir. Ayrıca içeriklerine bağlı olarak bazı başvurular için;

- İlgili bankaya bir yazı ekinde başvuru belgeleri gönderilerek müşterinin doğrudan bilgilendirilmesi talep edilmiş,
- müşteriye iletilmek üzere, ilgili bankadan görüş talep edilmiş,
- mevzuat ve uygulama hakkında bilgi verilerek başvuru sahibine yol gösterilmeye çalışılmıştır.

## 2. İstatistik Veriler

### 2.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Toplam Başvuruları

Tebliğ'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihiyle 14 Ağustos 2009 tarihi arasında alınan toplam 2.450 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. 1.960 (yüzde 80) adet başvuru Tebliğ'e uygun olmadığı için kabul edilmemiştir.
  - 1.1. Kabul edilmeyen başvurulardan 609 (yüzde 25) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın hakem heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle, ilgili bankasına yönlendirilmiştir.
  - 1.2. Tebliğ'in ilgili hükümlerinin yanısıra, başvuru formu, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 1.351 (yüzde 55) adet başvuru hakkında, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.

(\*): Söz konusu yüzde 66 oranı, 490 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda hakem heyetleri gündeminden çıkarılan 244 başvuru ile gündeme alınmak üzere hakem heyetlerine iletilen 239'u görüşülmüş 246 başvurudan oluşmaktadır (bkz. Tablo: 1)

2. 2.450 başvurudan 490 (yüzde 20) adedi, düzenlemeye uygun olarak hakem heyeti gündemine alınmıştır.

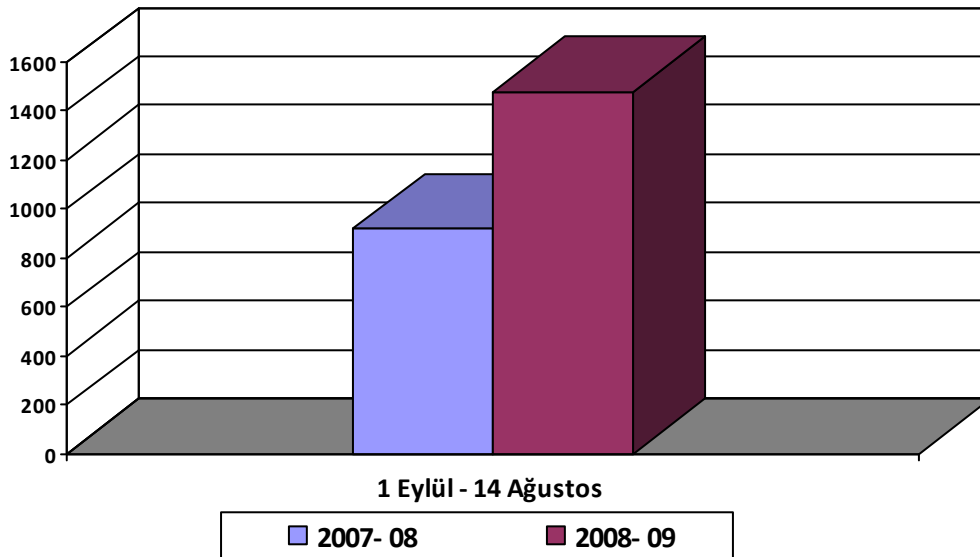
**Tablo 1: Toplam Şikayetlerin Değerlendirme Sonuçları  
1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2009**

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Giderilen ve Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları (*)		
						Gündemde Bekleyen	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	1.363	305	381	362	169	5	50	91
Tüketici Kredileri	422	178	78	103	25	0	14	24
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	665	205	150	198	50	2	14	46
<b>Toplam</b>	<b>2.450</b>	<b>688</b>	<b>609</b>	<b>663</b>	<b>244</b>	<b>7</b>	<b>78</b>	<b>161</b>

(\*): Hakem heyetinde görüşülmesinin akabinde yargıya intikal ettirilen şikayet adedi 1 olup, söz konusu başvurunun yargıya intikal ettiği, 2009 yılı Mayıs ayında alınan ilgili mahkeme yazısından anlaşılmıştır.

**2.1.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları**

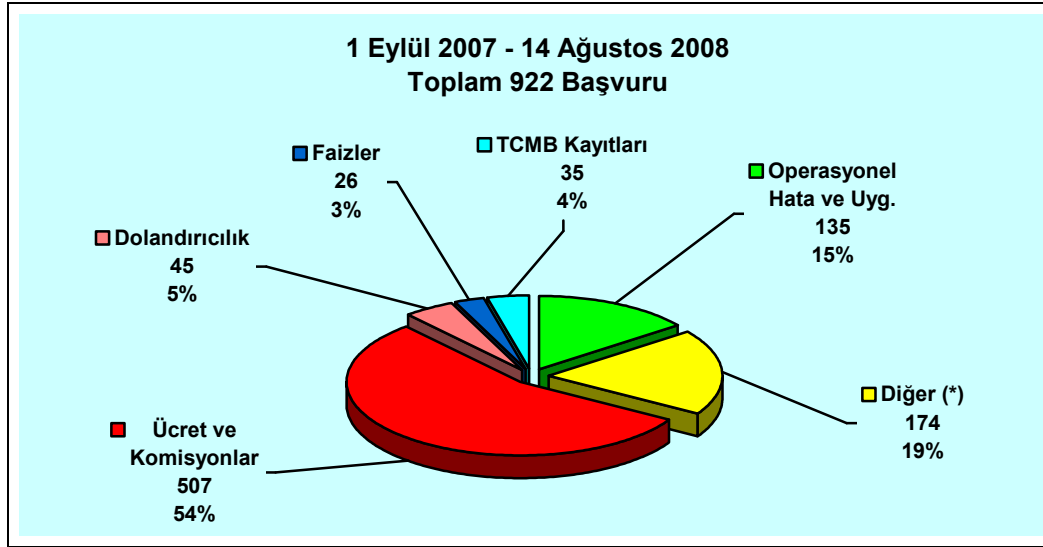
**Grafik: 1**



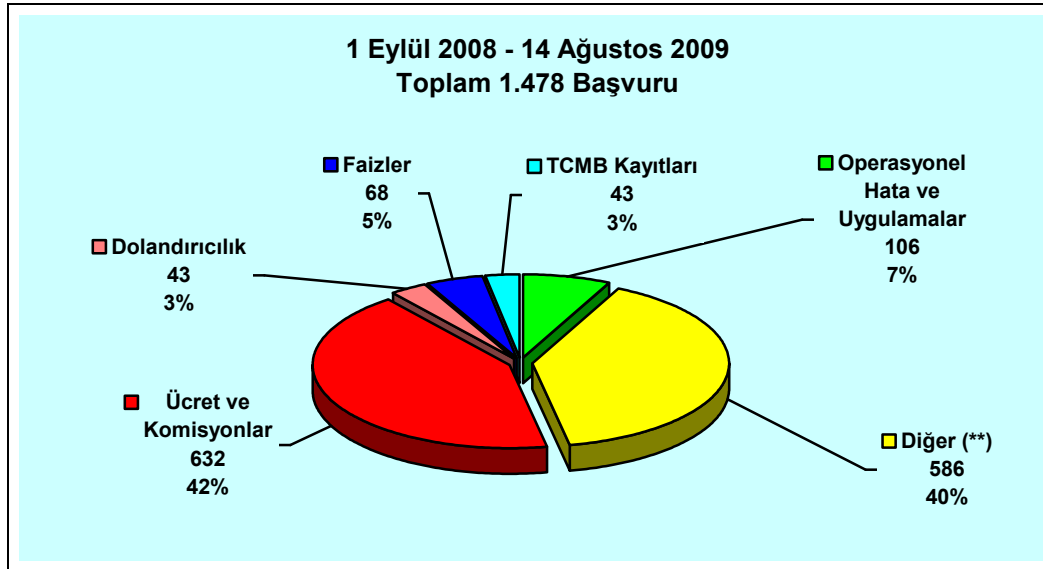
Uygulamanın başladığı ilk yıl 922 olan başvuru sayısı yüzde 60 artarak ikinci yıl 1.478'e yükselmiştir.

## 2.1.2. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Başvurularının İçerik olarak Karşılaştırmalı Dağılımları

Grafik: 2



Grafik: 3



(\*): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 174 başvurunun yüzde 26'sı promosyon ve kampanyalar, yüzde 12'si kredi kartı harcama itirazları, yüzde 12'si bilgi, belge ve kredi talepleri, yüzde 15'i borca itiraz, yüzde 10'u ATM ve teknik arızalar, yüzde 5'i talimatlı işlemler, yüzde 5'i vergilerle ilgili işlemler, yüzde 4'ü kefalet, yüzde 3'ü kart iptal talepleri, yüzde 2'si bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 3'ü personele ilişkin şikayetler ile yüzde 3'ü de kur farkları, dağıtım hizmetleri ve üye işyerlerine ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

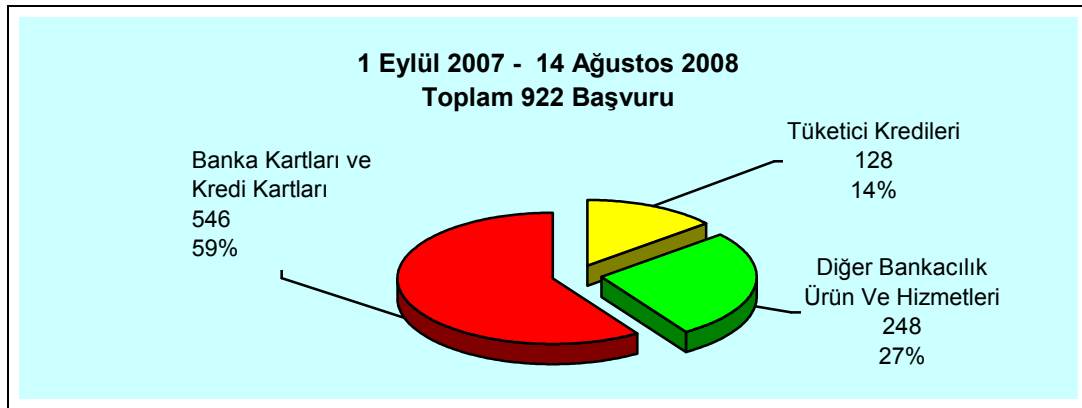
(\*\*): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 586 başvurunun yüzde 24'ü borca itiraz, yüzde 17'si bilgi, belge ve kredi talebi, yüzde 13'ü kampanya ve promosyonlar, yüzde 17'si kredi kartı harcama itirazları, yüzde 5'i talimatlı işlemler, yüzde 4'ü personel şikayetleri, yüzde 4'ü ATM ve teknik arızalar, yüzde 3'ü bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 4'ü kur farkları, yüzde 4'ü kart iptal talepleri ve üye işyeri uygulamaları ile yüzde 5'i de dağıtım hizmetleri, vergi uygulamaları ve kefalete ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

Başvuruların içerik olarak dağılımlarındaki değişmelere göre, (2 ve 3 numaralı grafikler), 1 Eylül 2007 - 14 Ağustos 2008 döneminde operasyonel uygulama ve hatalara ilişkin başvuruların oranı izleyen yılda aynı dönem için yüzde 15'den yüzde 7'ye, ücret ve komisyonlara ilişkin başvuruların oranı ise yüzde 54'ten yüzde 42'ye gerilemiştir. Buna karşılık, "diğer" başlığı altında sınıflandırılan şikayetlerin oranı iki kat artmıştır. Söz konusu artışın önemli bir nedeni ilk dönemde toplam başvurular içinde yüzde 15 oranında paya sahip "borca itiraz" konulu başvuruların, ikinci dönemdeki toplam başvurular içindeki payının yüzde 24'e yükselmesi olmuştur. Benzer şekilde yüzde 12'şer oranında paya sahip olan "kredi kartı harcama itirazı" ile "belge, bilgi ve kredi talebi" konulu başvuruların toplam içindeki paylarının da yüzde 17'ye yükselmesi bu değişimde etkili olmuştur.

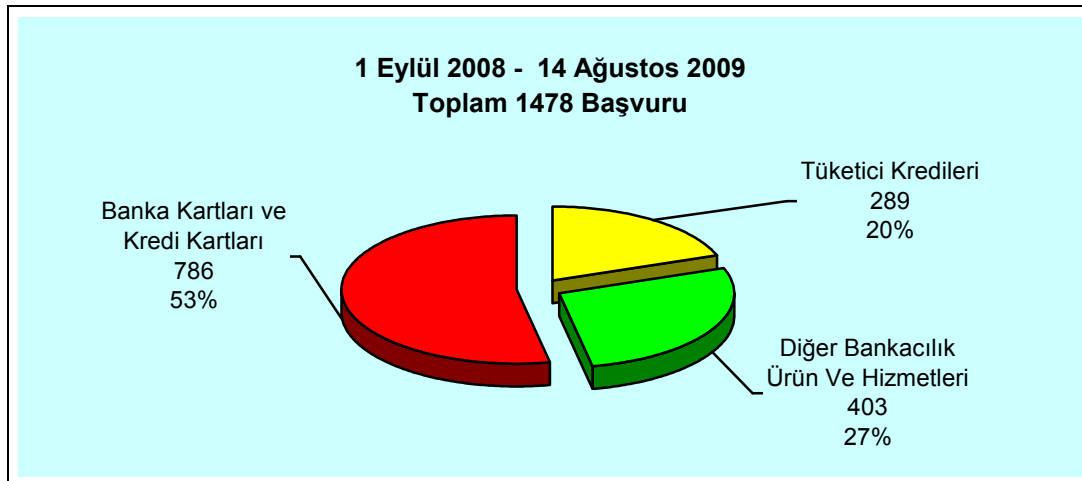
### 2.1.3. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 / 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 Dönemi Başvurularının Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları

Banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008 döneminde alınan 546 başvurunun anılan dönemde alınan toplam 922 başvuru içindeki payı yüzde 59 iken, 1 Eylül 2008 – 14 Ağustos 2009 döneminde alınan 786 başvurunun aynı dönemde alınan toplam 1.478 başvuru içindeki payı yüzde 53'e gerilemiştir.

**Grafik: 4**



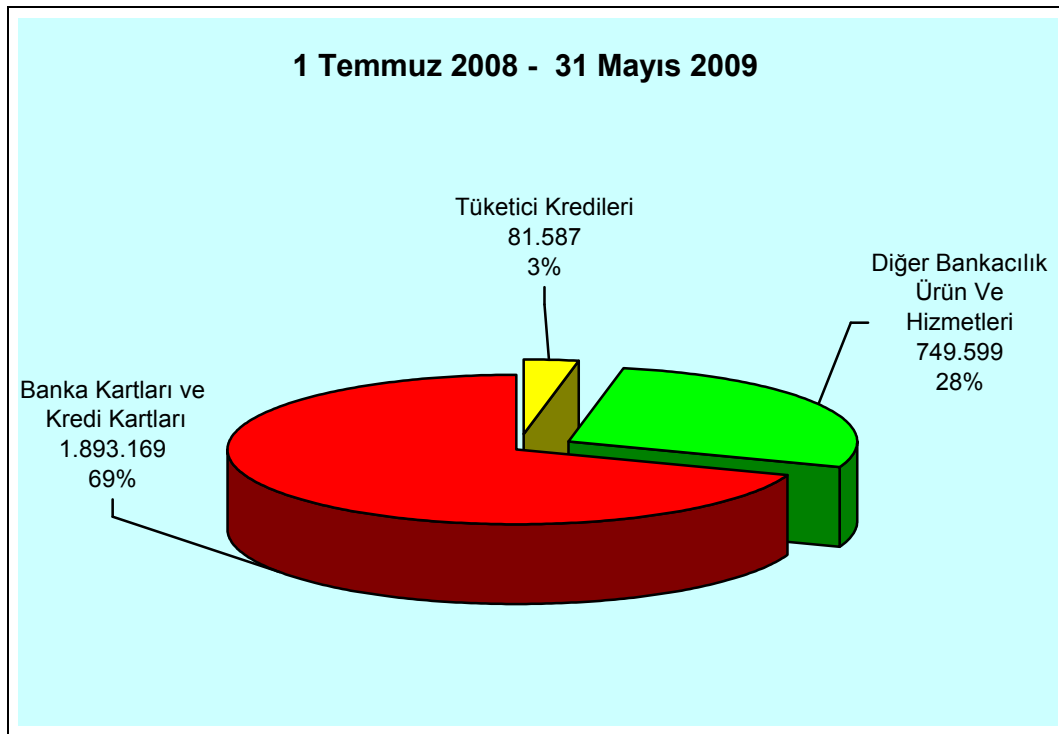
**Grafik: 5**



### 3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Temmuz 2008 – 31 Mayıs 2009 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular

Tebliğ'in "yıllık faaliyet raporu" başlıklı 17'nci maddesi uyarınca, Birlik üyesi bankaların kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerine ilişkin 1 Temmuz 2008 – 31 Mayıs 2009 dönemine ait istatistiki bilgiler, bireysel bankacılık alanında faaliyet gösteren bankalardan talep edilmiştir. Anılan dönemde Birlik üyesi bankalara, banka ve kredi kartları için 1.893.169, tüketici kredileri için 81.587 ve bu ürünler dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri için toplam 749.599 başvuru yapılmıştır.

**Grafik: 6 Birlik Üyelerine Doğrudan Yapılan Şikayet Başvurularının Dağılımı**





**Tablo 2: Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Dönemler İtibariyle Doğrudan Yapılan Şikayet Başvuruları**

**Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Başvurular  
1 Temmuz 2008 – 31 Mayıs 2009**

Dönemler	Banka ve Kredi Kartları			Tüketici Kredileri			Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri		
	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış
<b>1 Temmuz / 31 Ağustos 2008</b>	321.791	2.929	318.862	11.455	571	10.884	107.546	3.607	103.939
<b>1 Eylül / 30 Kasım 2008</b>	551.141	6.023	545.118	21.627	549	21.078	214.750	7.461	207.289
<b>1 Aralık / 28 Şubat 2009</b>	544.354	3.297	541.057	20.672	879	19.793	242.796	39.173	203.623
<b>1 Mart / 31 Mayıs 2009</b>	475.883	2.523	473.360	27.833	720	27.113	184.507	6.368	178.139
<b>Toplam</b>	<b>1.893.169</b>	<b>14.772</b>	<b>1.878.397</b>	<b>81.587</b>	<b>2.719</b>	<b>78.868</b>	<b>749.599</b>	<b>56.609</b>	<b>692.990</b>



#### 4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar

Tebliğ'in, "Heyetin oluşumu" başlıklı **5'inci maddesinin** 2'nci fıkrası uyarınca, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar tarafından aday gösterilen ve Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye temsilcileri, uygulamanın başlangıcı olan 1 Eylül 2007 tarihinden 31 Ağustos 2009 tarihine kadar görev yapmak üzere atanmışlardır.

**Tablo 3: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Görev Yapan Bankalar**

Asıl/ Yedek Üye	Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti		Tüketici Kredileri Hakem Heyeti		Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti	
	1 (*)	2 (**)	1	2	1	2
Asıl	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	TC Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
	Finans Bank A.Ş.	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	ING Bank A.Ş.	T. Vakıflar Bankası T.A.O.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
	Türkiye İş Bankası A.Ş.		Türk Ekonomi Bankası A.Ş.			Eurobank Tekfen A.Ş.
Yedek	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.		HSBC Bank A.Ş.	
		Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.		Akbank T.A.Ş.	
			Şekerbank T.A.Ş.		Türkiye İş Bankası A.Ş.	

(\*): Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

(\*\*): Hukukçu olmayan temsilcisi görev yapan bankalar.