



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

15 Ağustos 2011 – 14 Ağustos 2012

Ağustos 2012

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. İstatistiki Veriler
 - 2.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2012 Dönemi Başvuruları
 - 2.2. Son İki Dönemin Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları
 - 2.2.1. Başvuruların İçerik olarak Karşılaştırmalı Dağılımlar
 - 2.2.2. Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımlar
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Haziran 2011 – 31 Mayıs 2012 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular
4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar

1. Genel Değerlendirme

Başlangıç tarihi 1 Eylül 2007 olan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 14 Ağustos 2012 tarihine kadar 9.908 başvuru değerlendirilmiştir.

Uygulamanın başlangıcından itibaren alınan 9.908 başvurunun 2.019 (yüzde 20,38) adedinin Hakem Heyeti gündemine alınması uygun bulunmuştur. Hakem heyetine iletilmesi uygun bulunan 2.019 başvurunun yüzde 64'ü müşteri lehine sonuçlanmıştır. (*)

Düzenlemeler çerçevesinde, Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen kalan 7.889 (yüzde 79,62) başvuruya ilişkin olarak, başvuru sahiplerine gerekli 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 2012 Dönemi Toplam Başvuruları

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihiyle 14 Ağustos 2012 tarihi arasında alınan toplam 9.908 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. 7.889 (yüzde 79,62) adet başvuru Tebliğ'e uygun olmadığı için kabul edilmemiştir. Kabul edilmeyen 7.889 başvurudan;
 - 759 (yüzde 7,66) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın Hakem Heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
 - 2.672 (yüzde 26,96) adedi, Tebliğ'in ilgili hükümleri uyarınca (süreler, yargıya intikal etme... vb nedenlerle) reddedilmiş,
 - Tebliğ'in ilgili hükümlerinin yanısıra, başvuru formu, banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 4.458 (yüzde 44,99) adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekli bir yanıt gönderilmiştir.
2. 9.908 başvurudan 2.019 (yüzde 20,38) adedi, düzenlemeye uygun olarak Hakem Heyeti gündemine alınmıştır.

(*): Söz konusu yüzde 64 oranı, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen 2.019 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 949 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan 351 başvurudan oluşmaktadır (bkz. Tablo: 1).

Tablo 1: Toplam Şikayetlerin Hakem Heyeti Bazında Değerlendirme Sonuçları

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2012

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükmü 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	4.424	933	450	2.017	544	5	179	296
Tüketici Kredileri	2.247	860	111	917	137	3	82	137
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.851	791	181	1.309	244	4	70	252
Sigortacılık İşlemleri	386	88	17	215	24	1	20	21
Toplam	9.908	2.672	759	4.458	949	13	351	706

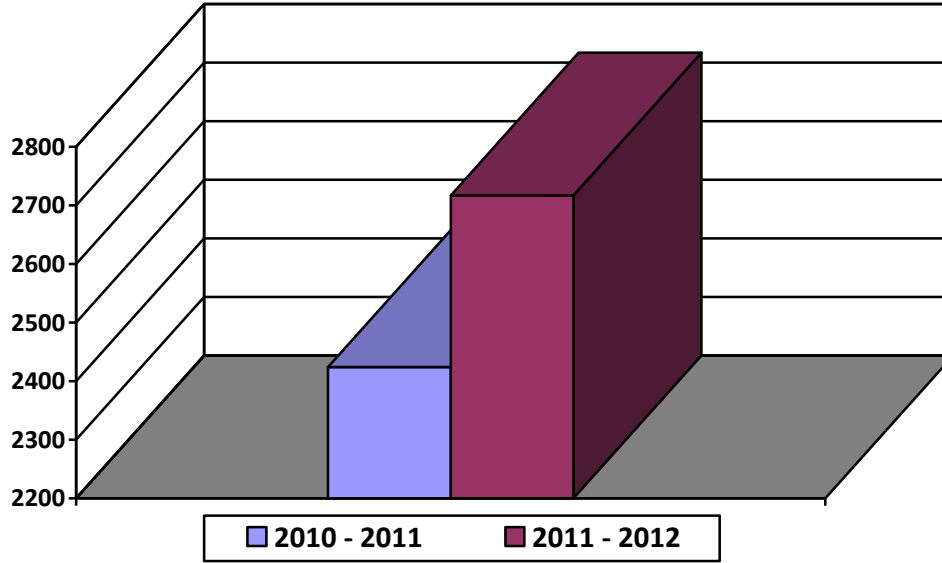
Tablo 2: Toplam Şikayetlerin Dönem Bazında Değerlendirme Sonuçları

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2012

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükmü 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
1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008	921	298	366	95	82	0	30	50
15 Ağustos 2008 - 14 Ağustos 2009	1.528	391	239	564	164	0	51	119
15 Ağustos 2009- 14 Ağustos 2010	2.318	613	58	1.140	247	0	76	184
15 Ağustos 2010- 14 Ağustos 2011	2.424	669	48	1.227	237	0	66	177
15 Ağustos 2011- 14 Ağustos 2012	2.717	701	48	1.432	219	13	128	176
Toplam	9.908	2.672	759	4.458	949	13	351	706

2.2. Son İki Dönemin Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları

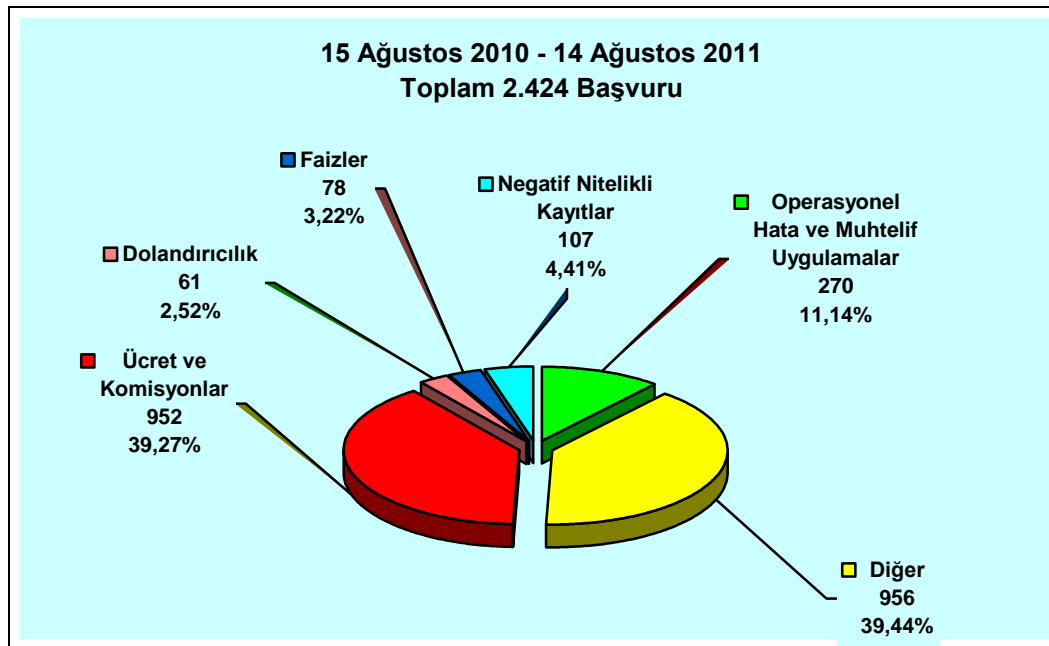
Grafik:1



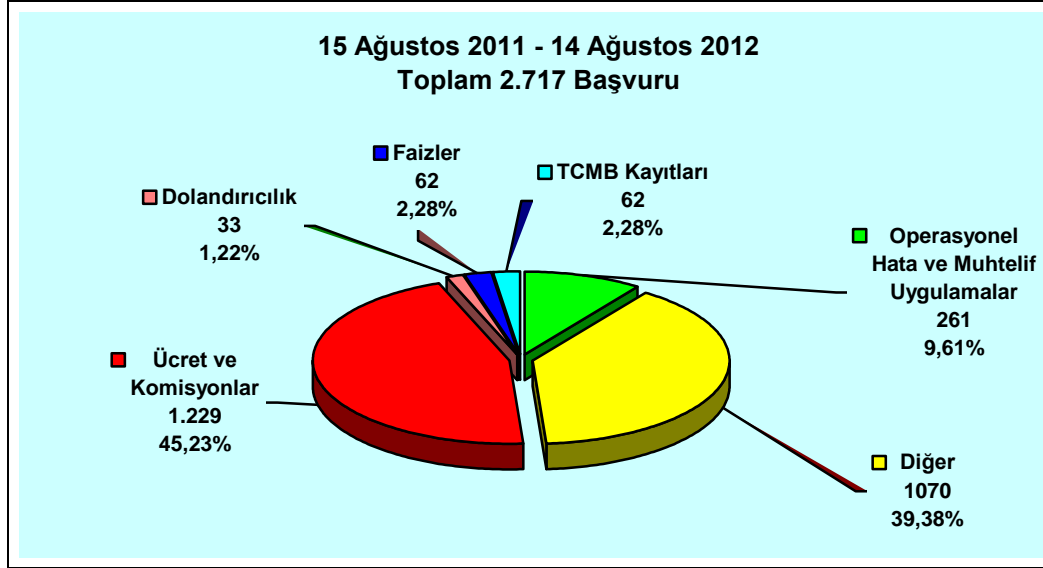
15 Ağustos 2010 - 14 Ağustos 2011 döneminde alınan toplam 2.424 başvuru, 15 Ağustos 2011 - 14 Ağustos 2012 döneminde yüzde 12,09 artarak 2.717'ye yükselmiştir.

2.2.1. Başvuruların İçerik Olarak Karşılaştırmalı Dağılımları

Grafik: 2



Grafik: 3



Başvuruların içerik olarak dağılımlarındaki değişmelere göre (2 ve 3 numaralı grafikler), 15 Ağustos 2010 - 14 Ağustos 2011 döneminde “diğer” içerikli şikayetlere ilişkin başvuruların oranı izleyen yılda değişmezken, “operasyonel hata ve muhtelif uygulamalar” başlıklı şikayetlerin oranı, yüzde 11,14’ten izleyen yılda yüzde 9,61’e gerilemiştir. Aynı dönem için “ücret ve komisyonlar” hakkında alında şikayetlerin oranı yüzde 39,27 iken bu oran izleyen dönemde, yüzde 45,23’e yükselmiştir. Yüzde 3,22 olan “faizler”e ilişkin başvuruların payı ile yüzde 4,41 olan “negatif nitelikli kayıtlar”ın oranı ise yüzde 2,28’e gerilemiştir. Her iki dönemin toplam başvuru sayılarına ilişkin karşılaştırmada ise, yüzde 12,09’luk bir artışın olduğu görülmektedir. (*) (**)

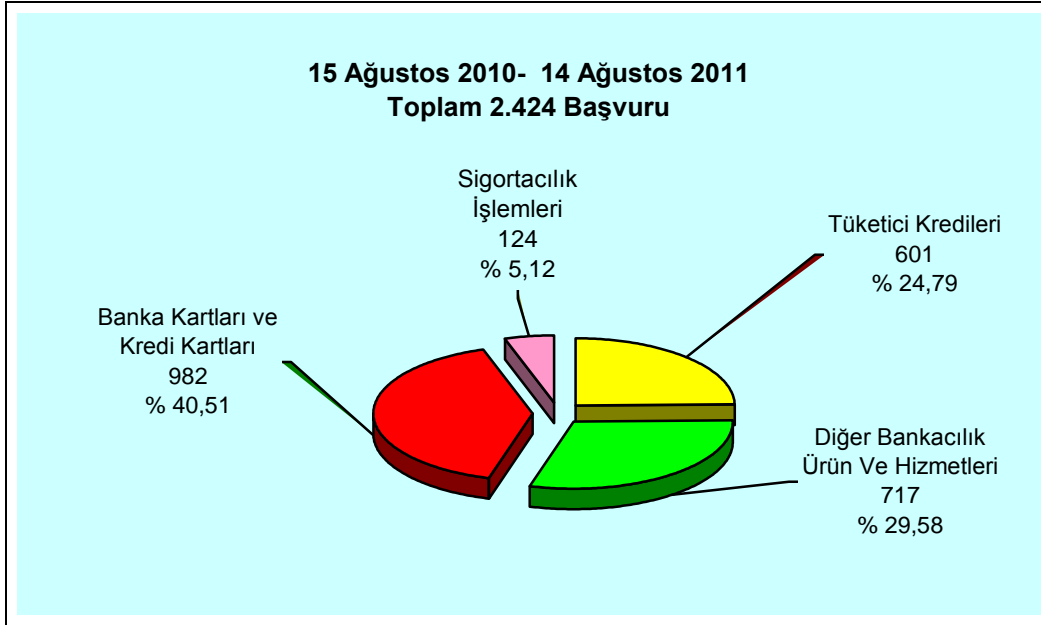
2.2.2. Başvurularının Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları (15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011 / 15 Ağustos 2011 – 14 Ağustos 2012 Dönemleri)

Faaliyet raporuna konu 15 Ağustos 2011 – 14 Ağustos 2012 döneminde banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin alınan 1.001 başvurunun toplam 2.717 başvuru içindeki payı yüzde 36,84 iken, önceki dönemde bu oran yüzde 45,23 olarak gerçekleşmiştir. Diğer bankacılık ürün ve hizmetlerine ilişkin alınan şikayetlerin oranı 15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011 döneminde yüzde 29,58 iken izleyen dönemde yüzde 35,89’a yükselmiş, tüketici kredilerine ilişkin alınan başvuruların oranı ise yüzde 24,79’dan yüzde 22,79’a gerilemiştir. (Grafik:4 ve Grafik:5)

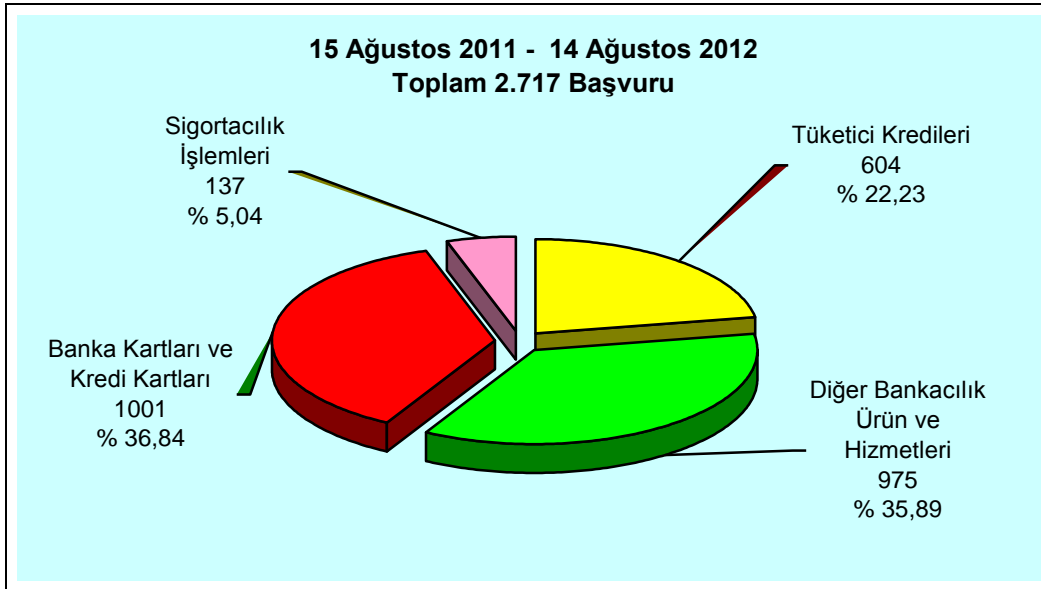
(*): Toplam 2.424 başvurunun; yüzde 12,7’si borca itiraz, yüzde 9,4’ü bilgi, belge ve kredi talebi, yüzde 5,1’i kampanya ve promosyonlar, yüzde 1,3’ü kredi kartı harcama itirazları, yüzde 1,7’si talimatlı işlemler, yüzde 1,4’ü personel şikayetleri, yüzde 1,1’i ATM ve teknik arızalar, yüzde 0,9’u bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 0,9’u kart iptal talepleri, yüzde 1,1’i kefalet ile kalan yüzde 3,8’i de; kur farkları, üye işyeri uygulamaları, dağıtım hizmetleri ile vergi ve fon uygulamalarına ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

(**): Toplam 2.717 başvurunun; yüzde 4,42’si kampanya ve promosyonlar, yüzde 13,18’i bilgi, belge ve kredi talebi, yüzde 10,08’i borca itiraz, yüzde 2,65’i kredi kartı harcama itirazları, yüzde 1,95’i talimatlı işlemler, yüzde 1,29’u personel şikayetleri, yüzde 1,08’i ATM ve teknik arızalar, yüzde 1,03’ü POS cihazları ve üye işyerleri, yüzde 0,52’si bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 0,63’ü kart iptal talepleri, yüzde 1,32’si kefalet ile kalan yüzde 1,25’i de; kur farkları, kart dağıtım hizmetleriyle vergi işlemlerine ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

Grafik: 4



Grafik: 5

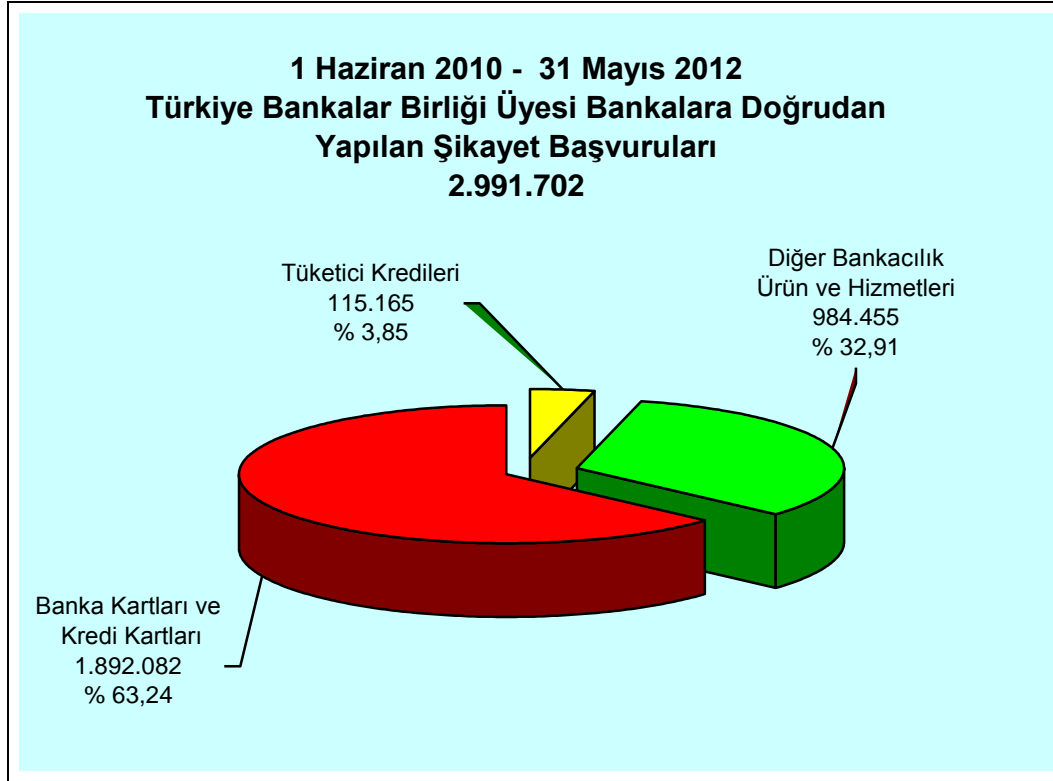


3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Haziran 2011 – 31 Mayıs 2012 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular

Tebliğ'in "yıllık faaliyet raporu" başlıklı 17'nci maddesi uyarınca, Birlik üyesi bankaların kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerine ilişkin 1 Haziran 2011 – 31 Mayıs 2012 dönemine ait istatistiki bilgiler, tüm üyelere talep edilmiştir. Anılan dönemde Birlik üyesi bankalara, banka ve kredi kartları için 1.892.082, tüketici kredileri için 115.165 ve bu ürünler dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri için 984.455 olmak üzere toplam 2.991.702 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların dönemsel sayıları ve ayrıntıları Grafik 6 ve Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tebliğ'in 17'nci maddesinde ayrıca, bankalara doğrudan yapılan şikayetlerin yanı sıra Türkiye Bankalar Birliği(TBB)'nin kendisine intikal eden ve nihai bir çözüme bağlanan şikayetler ile TBB'nin kendisine iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikayetlere ilişkin istatistiki bilgilerin raporlanması hususu hükme bağlanmıştır. Söz konusu hüküm gereğince, 15 Ağustos 2011 – 14 Ağustos 2012 döneminde Tüketici Kredileri Hakem Heyet tarafından değerlendirilen bir adet başvurunun yargıya intikal ettiğine ilişkin bir başvuru sahibinden geribildirim alınmıştır.

Grafik: 6



Tablo 3: Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Dönemler İtibariyle Doğrudan Yapılan Şikayet Başvuruları

Dönemler	Krediler	Banka ve Kredi Kartları	Alternatif Dağıtım Kanalları	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Mevduat İşlemleri	Tüm Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Diğer	Toplam
1 Haziran 2011 - 31 Ağustos 2011	22.388	402.490	90.219	8.499	21.323	53.650	8.185	2.204	76.604	685.562
1 Eylül 2011- 30 Kasım 2011	18.863	410.989	86.342	10.753	18.894	40.506	8.615	2.533	49.347	646.842
1 Aralık 2011- 28 Şubat 2012	23.790	514.519	92.646	13.569	16.629	71.894	9.541	4.196	55.633	802.417
1 Mart 2012 - 31 Mayıs 2012	50.124	564.084	88.032	13.928	15.546	54.448	10.251	3.835	56.633	856.881
Toplam	115.165	1.892.082	357.239	46.749	72.392	220.498	36.592	12.768	238.217	2.991.702

4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar

Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar tarafından aday gösterilen ve Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye temsilcileri, 1 Eylül 2011 tarihinden 31 Ağustos 2013 tarihine kadar görev yapmak üzere atanmışlardır. Mevcut üç Heyete ek olarak oluşturulan Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti üyeleri ise 19 Ekim 2010 tarihinde atanmış olup, 19 Ekim 2012 tarihine kadar görev yapacaklardır.

Tablo 4: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Görev Yapan Bankalar

Asıl/Yedek	Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti		Tüketici Kredileri Hakem Heyeti		Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti		Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti	
	1 (*)	2 (**)	1	2	1	2	1	2
Asıl	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	T. Garanti Bankası A.Ş.	Finans Bank A.Ş.	T. Garanti Bankası A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Denizbank A.Ş.
	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Finans Bank A.Ş.	TC Ziraat Bankası A.Ş.	Citibank A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	T. Halk Bankası A.Ş.
	Denizbank A.Ş.		Şekerbank T.A.Ş.		Finans Bank A.Ş.		Citibank A.Ş.	
	Tekstil Bankası A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Eurobank Tekfen A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Fibabanka A.Ş.
Yedek	Türkiye İş Bankası A.Ş.		Akbank T.A.Ş.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.	Adabank A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.
	HSBC Bank A.Ş.		HSBC Bank A.Ş.		TC Ziraat Bankası A.Ş.		TC Ziraat Bankası A.Ş.	
	T. Halk Bankası A.Ş.							

(*): Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

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