



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

Ocak – Aralık 2014

Nisan 2015

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme

2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar

Tablo 1: Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Tablo 2: Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Tablo 3: Başvuru Değerlendirme Sonuçları

Tablo 4: Son Üç Yılda Yapılan Başvurular

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik 1: Ürün Bazında Dağılım

Tablo 5: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı

1. Genel Değerlendirme

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014 döneminde 13.828 başvuru değerlendirilmiştir. Söz konusu döneme ilişkin yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Kabul edilmeyen 9.035 (yüzde 65'i) başvurudan;
 - 39 adedi; bankaya başvurulmadan doğrudan Hakem Heyetine gelmesi nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
 - 2.012 adedi; süreler, yargıya intikal etme... vb nedenlerle kabul edilmemiş,
 - başvuru formu, banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 6.984 adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. Gündeme alınan 4.792 (yüzde 35) başvurunun, bankaların şikayeti gidermesinin de katkısıyla, yüzde 58 oranında müşteri lehine sonuçlanmıştır(*). Başvuruların tamamı, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'nin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ'de (Tebliğ) belirlenen 90 günlük karar alma ve 20 günlük tebliğ süreleri içinde sonuçlandırılarak başvuru sahiplerine tebliğ edilmiştir.

Tebliğ ve ilgili düzenlemeler çerçevesinde, Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen başvurulara 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 başvuru sahibine bilgi verilmiştir.

(*): Söz konusu yüzde 58 oranı, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen 4.792 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 1.860 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan 913 başvurudan oluşmaktadır (Tablo: 1, Tablo: 2 ve Tablo: 3).

2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar

Tablo 1
Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Gündeme Alınmayan	Gündemde Bekleyen	Gündeme Alınan Başvuru Sonuçları			
				Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Nedeniyle Gündemden Çıkarılan	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (*) (%)
Banka ve Kredi Kartları	5.303	2.733	0	1.055	318	1.197	53
Tüketici Kredileri	4.587	3.582	0	208	384	413	59
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	3.440	2.434	1	531	171	303	69
Sigortacılık İşlemleri	498	286	0	66	40	106	50
Toplam	13.828	9.035	1	1.860	913	2.019	58

(*): Oranlar hesaplanırken, banka tarafından olumlu sonuçlandırılması sebebiyle heyete girmeden müşteri lehine sonuçlanan başvurular da dahil edilmiştir.

Tablo 2:
Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı

Heyet Tarafından Görüşülerek Karara Bağlanan Başvurular				
Ürün ve Hizmet Grupları	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen	Toplam Karar Adedi	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı (*) (%)
Banka ve Kredi Kartları	318	1.197	1.515	21
Tüketici Kredileri	384	413	797	48
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	171	303	474	36
Sigortacılık İşlemleri	40	106	146	27
Toplam	913	2.019	2.932	31

(*): Oranlar hesaplanırken, sadece heyette görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan başvurular dahil edilmiştir.

Tablo: 3
Başvuru Değerlendirme Sonuçları

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	Gündemde Bekleyen	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	5.303	366	7	2.360	0	1.055	318	1.197
Tüketici Kredileri	4.587	1.117	13	2.452	0	208	384	413
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	3.440	493	18	1.923	1	531	171	303
Sigortacılık İşlemleri	498	36	1	249	0	66	40	106
Toplam	13.828	2.012	39	6.984	1	1.860	913	2.019

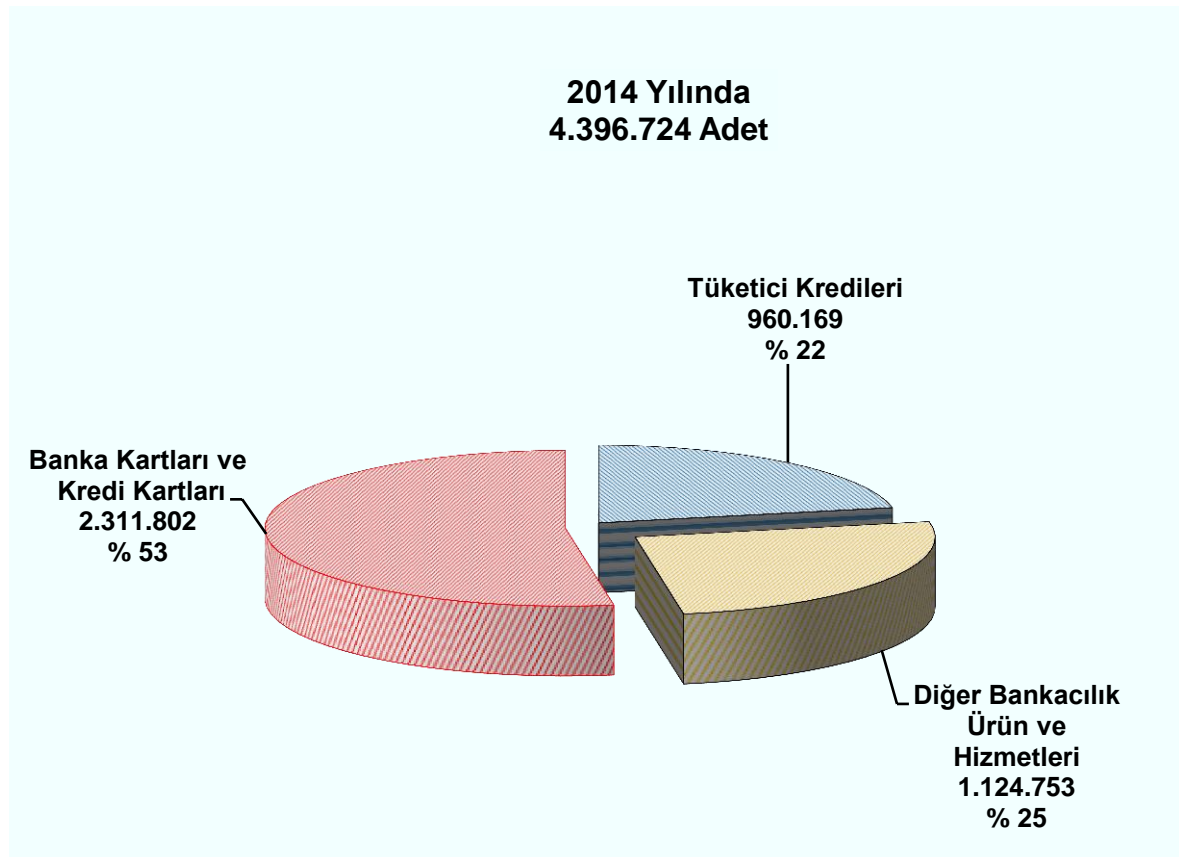
Tablo: 4
Son Üç Yılda Yapılan Başvurular

	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 Gündemden Çıkarılan	Gündemde Bekleyen	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
2012	3.163	860	44	1.696	221	-	144	198
2013	6.510	1.160	32	3.488	728	-	454	648
2014	13.828	2.012	39	6.984	1.860	1	913	2.019

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik: 1 Ürün Bazında Dağılım

Bankaların kendilerine bireysel müşterileri tarafından, 2014 yılı içinde toplam 4.396.724 şikayet başvurusu iletilmiştir.



Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı (1.000)
Tablo: 5

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 Ocak 2013 – 31 Aralık 2013	423 (%13)	1.714 (%51)	434 (%13)	41 (%1)	58 (%2)	325 (%10)	59 (%2)	14 (%0)	283 (%8)	3.351 (% 100)
1 Ocak 2014 – 31 Aralık 2014	960 (%22)	2.312 (%53)	542 (% 12)	58 (%1)	85 (%2)	381 (%9)	46 (%1)	13 (%0)	-	4.397 (% 100)

Bankaların kendilerine 2013 ve 2014 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, “Banka ve Kredi Kartları” hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu, bununla birlikte, 2013 yılından 2014 yılına en yüksek yüzde artışın ise yüzde 13’ten yüzde 22’ye yükselen “Krediler” konulu başvurularda meydana geldiği görülmektedir.