



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

Ocak – Aralık 2015

Nisan 2016



İçindekiler

1. Genel Değerlendirme	Sayfa 3
2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar	
Tablo 1: Gündeme Alınan Başvuruların Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı.....	Sayfa 4
Tablo 2: Heyet Tarafından Görüşülen Başvuruların Müşteri Lehine.....	Sayfa 4
Sonuçlanma Oranı	
Tablo 3: Başvuru Değerlendirme Sonuçları.....	Sayfa 5
Tablo 4: Son İki Yılda Yapılan Başvuruların Dağılımı.....	Sayfa 5
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular	
Grafik 1: Ürün Bazında Dağılım.....	Sayfa 6
Tablo 5: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı.....	Sayfa 6

1. Genel Değerlendirme

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015 döneminde 9.605 başvuru değerlendirilmiştir. Bu döneme ilişkin yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Kabul edilmeyen 5.236 başvurudan (toplam başvuruların yüzde 55'i);

- 100 adedi; bankaya başvurulmadan doğrudan Hakem Heyetine gelmesi nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
- 1.296 adedi; süreler, yargıya intikal etme... vb nedenlerle kabul edilmemiş,
- başvuru formu, banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 3.840 adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir. (*)

Ayrıca;

Başvuru sahibi tarafından geri çekilmesi nedeniyle 78 adet başvuru işlem yapılmadan kapatılmıştır.

2. Gündeme alınan 4.291 başvuru (toplam başvuruların yüzde 45'i), bankaların şikayeti gidermesinin de katkısıyla yüzde 46 oranında müşteri lehine sonuçlanmıştır. Başvuruların tamamı, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'nin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'de belirlenen süreler içinde sonuçlandırılmış ve başvuru sahiplerine karar hakkında yazılı bilgi verilmiştir. (**)

Tebliğ ve ilgili düzenlemeler çerçevesinde, Hakem Heyeti gündemine alınması 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.

(*): Gündeme alınmayan 5.314 başvurudan, 5.236 adeti ilgili Tebliğ'e göre kabul edilmeyen başvurulardan oluşmakta olup, 78 adet başvuru, başvuru sahibi tarafından geri çekilmesi nedeniyle işlem yapılmadan kapatılmıştır.

(**): Söz konusu yüzde 46 oranı, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen 4.291 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 1.144 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan 836 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	4.804	2.236	31	688	314	1.535	39
Tüketici Kredileri	1.770	1.324	1	75	120	250	44
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.733	1.578	6	355	375	419	64
Sigortacılık İşlemleri	298	176	2	26	27	67	44
Toplam	9.605	5.314	40	1.144	836	2.271	47

(*) :“Gündeme Alınmayan” 5.314 adet başvurunun 78 adeti, başvuru sahibi tarafından “Geri Çekilen, İşlemsiz Kapatılan” başvurulardan oluşmaktadır.

(**) : “Banka Lehine Karar Verilen” 2.271 adet başvurunun 11 adeti, Heyetler tarafından “Görevsizlik Kararı Verilen” başvurulardır.

(***) : “Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı” hesaplanırken, banka tarafından olumlu sonuçlandırılması sebebiyle Heyet gündeminde görülmeden 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 Adeti	Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı(**) (%)
Banka ve Kredi Kartları	314	1.535	1.849	17
Tüketici Kredileri	120	250	370	32
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	375	419	794	47
Sigortacılık İşlemleri	27	67	94	29
Toplam	836	2.271	3.107	27

(*) : “Banka Lehine Verilen” 2.271 adet kararın 11 adeti için Heyetler tarafından “Görevsizlik” kararı verilmiştir.

(**):“Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı” hesaplanırken, sadece Heyetlerde 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	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen / İşlemsiz Kapatılan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen(*)
Banka ve Kredi Kartları	4.804	360	29	1.804	31	43	688	314	1.535
Tüketici Kredileri	1.770	555	36	720	1	13	75	120	250
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.733	361	33	1.166	6	18	355	375	419
Sigortacılık İşlemleri	298	20	2	150	2	4	26	27	67
Toplam	9.605	1.296	100	3.840	40	78	1.144	836	2.271

(*): Tüketici Kredileri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 250 adet kararın 1 adeti, Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 419 adet kararın 8 adeti ve Sigortacılık İşlemleri Heyeti tarafından "Banka Lehine Verilen" 67 adet kararın 2 adeti için ,Heyetler tarafından "Görevsizlik" kararı verilmiştir.

Tablo: 4
Son İki Yılda Yapılan Başvurular

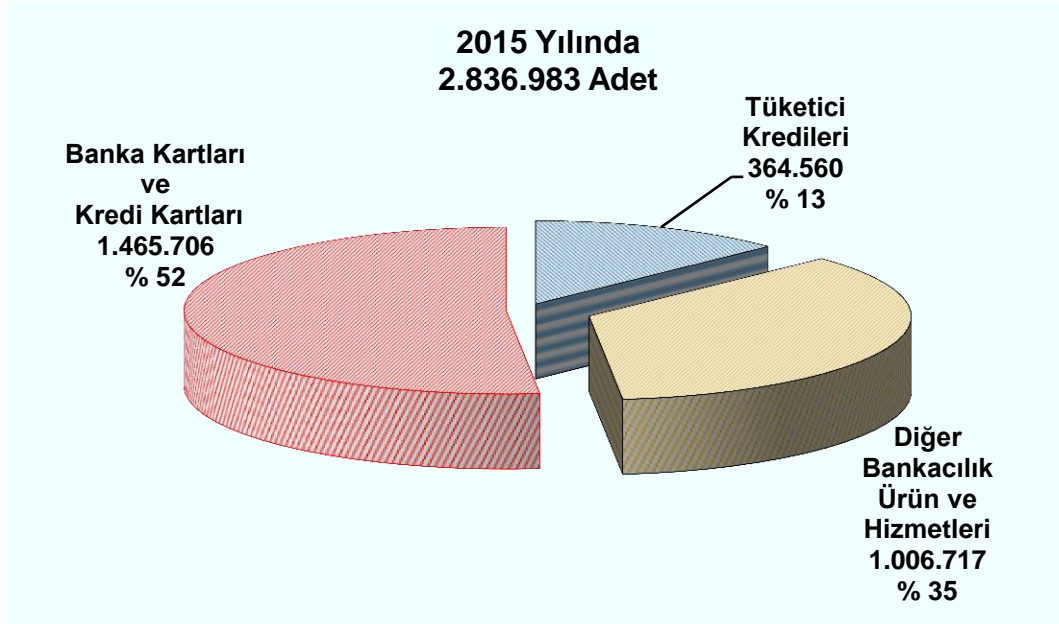
Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükmü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Başvuru Sahibi Tarafından Geri Çekilen / İşlemsiz Kapatılan (*)	Gündemde Bekleyen	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
								Müşteri Lehine	Banka Lehine
1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014	13.828	2.013	39	6.984	1.859	-	-	914	2.019
1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015	9.605	1.296	100	3.840	1.144	78	40	836	2.271

(*) Söz konusu veri, 2015 yılı içinde ayrıca raporlanmaya başlanmış olup, önceki yıllarda raporlamaya dahil edilmemiştir.

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik: 1
Ürün Bazında Dağılım

Bankaların kendilerine bireysel müşterileri tarafından, 2015 yılı içinde toplam 2.836.983 şikayet başvurusu iletilmiştir.



Tablo: 5
Son İki Yılda Bankalara Doğrudan Yapılan Başvuruların
Konularına Göre Dağılımı (1.000)

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	Toplam
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)
1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015	365 (%13)	1.466 (%52)	490 (% 17)	26 (%1)	74 (%3)	370 (%13)	36 (%1)	10 (%0)	2.837 (% 100)

Bankaların kendilerine 2014 ve 2015 yıllarında doğrudan yapılan başvurular incelendiğinde, "Banka ve Kredi Kartları" hakkında iletilen başvuruların en yüksek paya sahip olduğu, bununla birlikte, 2014 yılından 2015 yılına en fazla azalışın, yüzde 22'den yüzde 13'e inen "Krediler" konulu başvurularda meydana geldiği görülmektedir.