



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010

Ağustos 2010



İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. İstatistiki Veriler
 - 2.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2010 Dönemi Başvuruları
 - 2.2. 14 Ağustos 2007 – 14 Ağustos 2008 /
14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 Dönemi Başvuruları
 - 2.2.1. İçerik olarak Karşılaştırmalı Dağılımlar
 - 2.2.2. Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımlar
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Haziran 2009 –
31 Mayıs 2010 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular
4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar



1. Genel Değerlendirme

Türkiye Bankalar Birliği (Birlik) nezdinde 1 Eylül 2007 tarihinde başlanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 14 Ağustos 2010 tarihine kadar 4.772 başvuru değerlendirilmiştir.

Uygulamanın başlangıcından itibaren alınan 4.772 başvurunun 998 adedi hakem heyetine iletilmiştir. Hakem heyetine iletilen 998 başvurunun yüzde 64'ü müşteri lehine sonuçlanmıştır. (*)

Düzenlemeler çerçevesinde, Hakem heyetine iletilmesi uygun görülmeyen kalan 3.774 (yüzde 79) 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 2010 Dönemi Toplam Başvuruları

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihiyle 14 Ağustos 2010 tarihi arasında alınan toplam 4.772 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. 3.774 (yüzde 79) adet başvuru Tebliğ'e uygun olmadığı için kabul edilmemiştir.
 - 1.1. Kabul edilmeyen 3.774 başvurudan 664 (yüzde 14) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın hakem heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle ilgili bankasına yönlendirilmiştir.
 - 1.2. Tebliğ'in ilgili hükümlerinin yanısıra, başvuru formu, banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 3.110 (yüzde 65) adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. 4.772 başvurudan 998 (yüzde 21) adedi, düzenlemeye uygun olarak hakem heyeti gündemine alınmıştır.

(*): Söz konusu yüzde 64 oranı, 998 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda hakem heyetleri gündeminden çıkarılan 489 başvuru ile gündeme alınmak üzere hakem heyetlerine iletilen 495'i görüşülmüş 509 başvurudan oluşmaktadır (bkz. Tablo: 1)

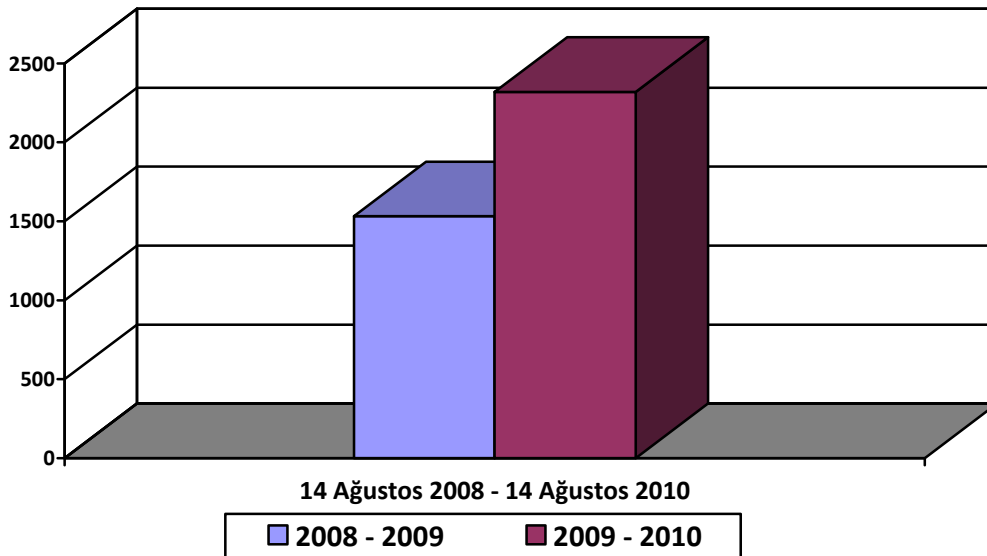
**Tablo 1: Toplam Şikayetlerin Değerlendirme Sonuçları
1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2010**

| 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 | 2.441 | 545 | 408 | 917 | 312 | 9 | 93 | 157 |
| Tüketici Kredileri | 1.043 | 394 | 87 | 378 | 75 | 2 | 34 | 73 |
| Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri | 1.288 | 365 | 169 | 511 | 102 | 3 | 27 | 111 |
| Toplam | 4.772 | 1.304 | 664 | 1.806 | 489 | 14 | 154 | 341 |

(*): Hakem heyetinde görüşülmesinin akabinde yargıya intikal ettirilen şikayet adedi 1'dir.

**2.2. 14 Ağustos 2008 – 14 Ağustos 2009 /
14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010
Dönemi Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları**

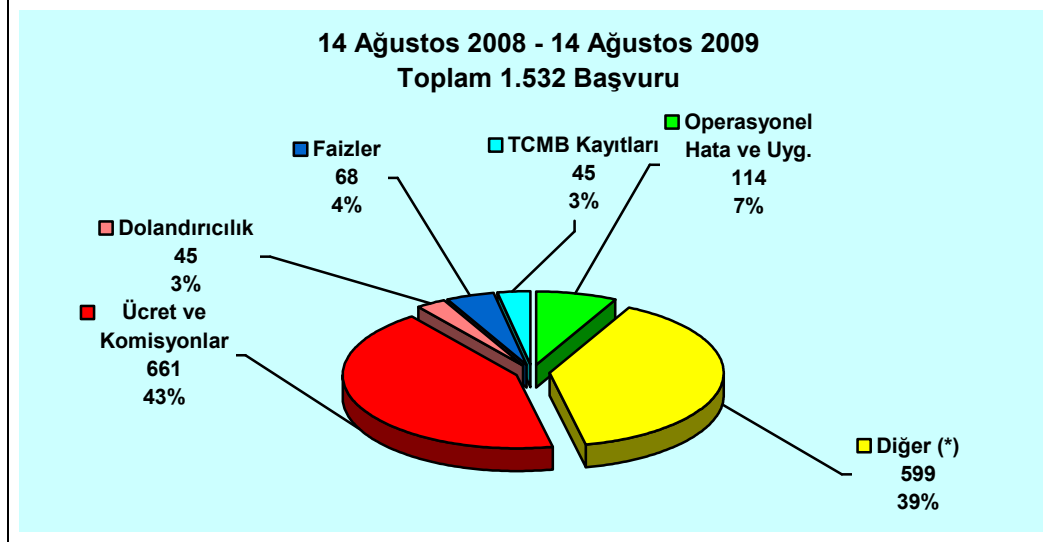
Grafik: 1



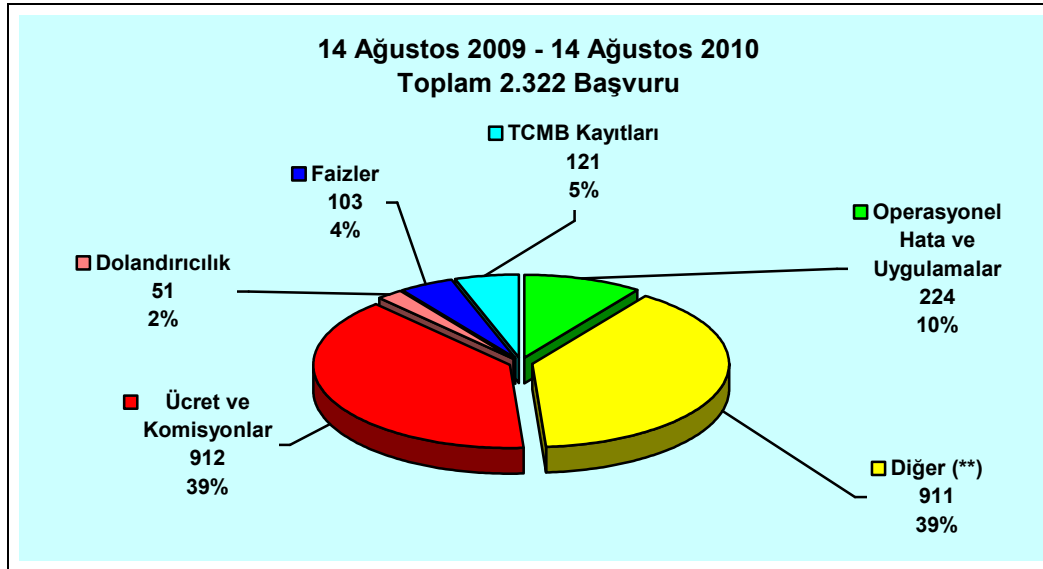
14 Ağustos 2008 - 14 Ağustos 2009 döneminde alınan toplam 1.532 başvuru, 14 Ağustos 2009 - 14 Ağustos 2010 döneminde yüzde 52 artarak 2.322'ye yükselmiştir.

2.2.1. 14 Ağustos 2008 – 14 Ağustos 2009 / 14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 Dönemi Başvularının İçerik Olarak Karşılaştırmalı Dağılımları

Grafik: 2



Grafik: 3



(*): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 599 başvurunun yüzde 14'ü promosyon ve kampanyalar, yüzde 17'si kredi kartı harcama itirazları, yüzde 17'si bilgi, belge ve kredi talepleri, yüzde 24'ü borca itiraz, yüzde 4'ü ATM ve teknik arızalar, yüzde 5'i talimatlı işlemler, yüzde 3'ü bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 5'i personele ilişkin şikayetler, yüzde 4'ü kur farklarına ilişkin şikayetler ile kalan yüzde 7'si de, dağıtım hizmetleri, vergi ve fon uygulamaları, üye işyerlerine ilişkin şikayetler ile kart iptal talepleriyle ilgili oluşmaktadır.

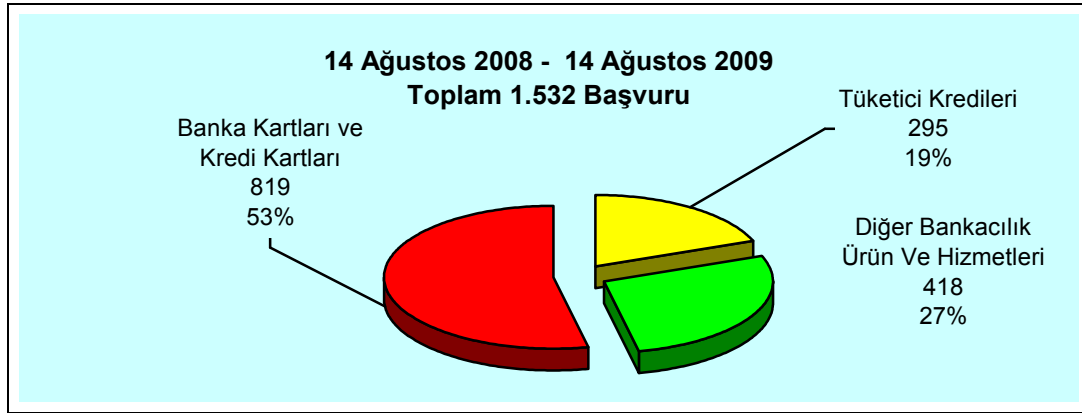
(**): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 911 başvurunun; yüzde 33'ü borca itiraz, yüzde 22'si bilgi, belge ve kredi talebi, yüzde 14'ü kampanya ve promosyonlar, yüzde 7'si kredi kartı harcama itirazları, yüzde 6'sı talimatlı işlemler, yüzde 3'ü personel şikayetleri, yüzde 4'ü ATM ve teknik arızalar, yüzde 3'ü bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 3'ü kart iptal talepleri, yüzde 3'ü kefalet ile kalan yüzde 2'si de; kur farkları, üyeişyeri uygulamaları, dağıtım hizmetleri ile vergi ve fon uygulamalarına ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

Başvuruların içerik olarak dağılımlarındaki değişmelere göre, (2 ve 3 numaralı grafikler), 14 Ağustos 2008 - 14 Ağustos 2009 döneminde operasyonel uygulama ve hatalara ilişkin başvuruların oranı izleyen yılda aynı dönem için yüzde 7'den yüzde 10'a yükselirken, ücret ve komisyonlara ilişkin başvuruların oranı yüzde 43'ten yüzde 39'a gerilemiştir. Buna karşılık, "diğer" başlığı altında sınıflandırılan şikayetlerin oranı aynı kalmıştır. Bununla birlikte, söz konusu başvuruların dağılımında değişiklikler olmuştur: Karşılaştırmaya konu ilk dönemde toplam başvurular (1.532) içinde yüzde 9,46 oranında paya sahip "borca itiraz" konulu başvuruların, ikinci dönemdeki toplam başvurular (2.322) içindeki payı yüzde 13'e yükselmiştir. Benzer şekilde yüzde 6 oranında paya sahip olan "belge, bilgi ve kredi talebi" konulu başvuruların payı, izleyen dönemde yüzde 9'a yükselirken, kredi kartı harcama itirazı konulu başvuruların karşılaştırmaya konu ilk dönem içindeki payı yüzde 7 iken, izleyen dönemde toplam içindeki payı yüzde 3'e gerilemiştir.

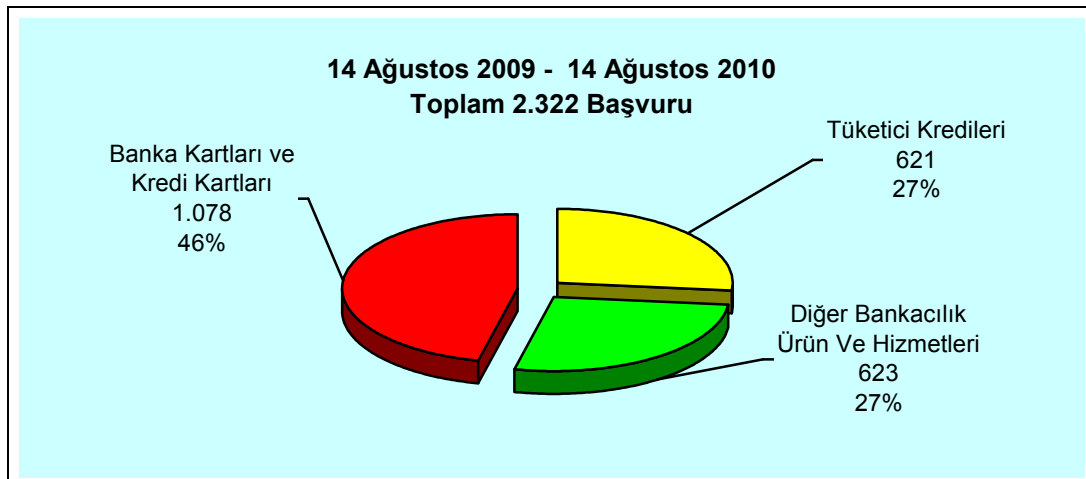
2.2.2. 14 Ağustos 2008 – 14 Ağustos 2009 / 14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 Dönemi Başvurularının Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları

Banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin 14 Ağustos 2008 – 14 Ağustos 2009 döneminde alınan 819 başvurunun anılan dönemde alınan toplam 1.532 başvuru içindeki payı yüzde 53 iken, 14 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 döneminde alınan 1.076 başvurunun aynı dönemde alınan toplam 2.322 başvuru içindeki payı yüzde 46'ya gerilemiştir.

Grafik: 4



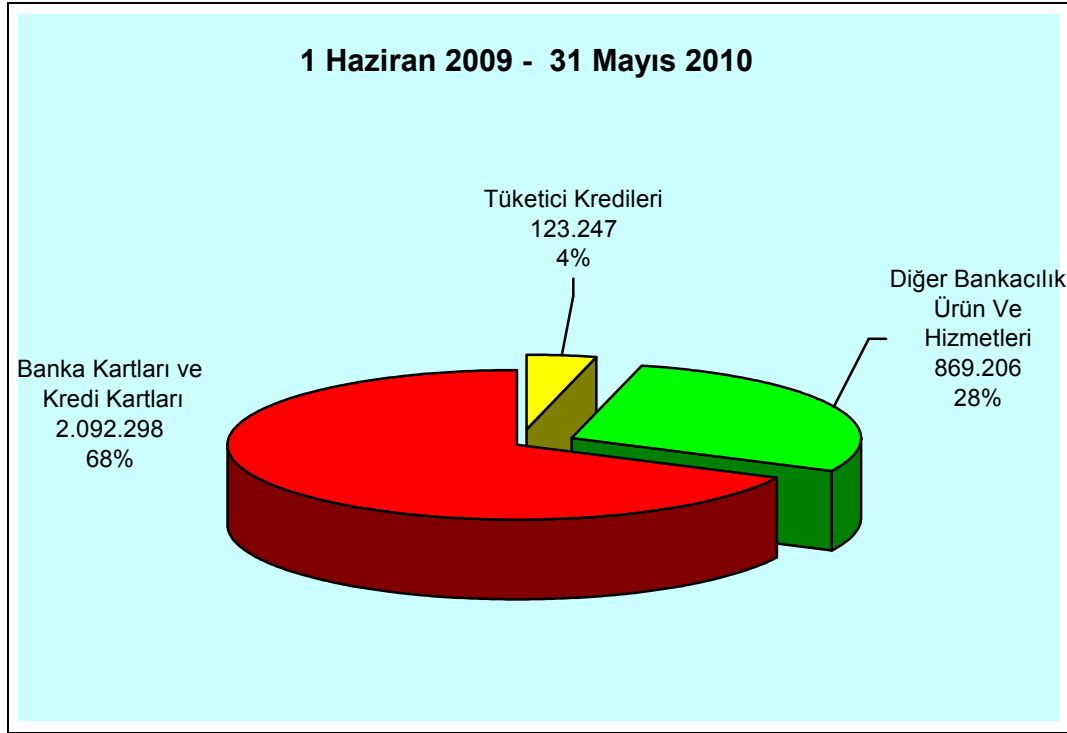
Grafik: 5



3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Temmuz 2009 – 31 Mayıs 2010 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 2009 – 31 Mayıs 2010 dönemine ait istatistiki bilgiler, bireysel bankacılık alanında faaliyet gösteren bankalardan talep edilmiştir. Anılan dönemde Birlik üyesi bankalara, banka ve kredi kartları için 2.092.298, tüketici kredileri için 123.247 ve bu ürünler dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri için toplam 869.206 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 Haziran 2009 – 31 Mayıs 2010**

| Dönemler | Banka ve Kredi Kartları | | | Tüketici Kredileri | | | Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri | | |
|------------------------------------|-------------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|----------------|-------------------------------------|------------------|----------------|
| | İnceleme Aşamasında | Sonuçlandırılmış | Toplam Adedi | İnceleme Aşamasında | Sonuçlandırılmış | Toplam Adedi | İnceleme Aşamasında | Sonuçlandırılmış | Toplam Adedi |
| 1 Haziran / 31 Ağustos 2009 | 7.283 | 524.432 | 531.715 | 2.243 | 29.796 | 32.039 | 11.968 | 222.899 | 234.867 |
| 1 Eylül / 30 Kasım 2009 | 2.501 | 490.934 | 493.435 | 1.023 | 35.163 | 36.186 | 4.947 | 198.666 | 203.613 |
| 1 Aralık / 28 Şubat 2010 | 10.391 | 494.084 | 504.475 | 1.597 | 27.353 | 28.950 | 4.410 | 211.327 | 215.737 |
| 1 Mart / 31 Mayıs 2010 | 9.330 | 553.343 | 562.673 | 2.297 | 23.775 | 26.072 | 9.013 | 205.976 | 214.989 |
| Toplam | 29.505 | 2.062.793 | 2.092.298 | 7.160 | 116.087 | 123.247 | 30.338 | 838.868 | 869.206 |



4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 20 Ağustos 2009 tarih ve 3307 sayılı kararı ile onaylanan "Tebliğ'de Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ Taslağı" ile güncellenen Tebliğ'in, "Heyetin oluşumu" başlıklı 5'inci maddesinin 2'nci fıkrası uyarınca, Hakem Heyeti yedek üye sayısı üçten beşe çıkarılmıştır. Uygulamanın başladığı 1 Eylül 2007 tarihinden itibaren iki yıllık dönemin bitiminde, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar tarafından aday gösterilen ve Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye temsilcileri, 1 Eylül 2009 tarihinden 31 Ağustos 2011 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. | Akbank T.A.Ş. | Türkiye Garanti Bankası A.Ş. |
| | Finans Bank A.Ş. | Türkiye Halk Bankası A.Ş. | Türkiye İş Bankası A.Ş. | Tekstil Bankası A.Ş. | T. Vakıflar Bankası T.A.O. | Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. |
| | | HSBC Bank A.Ş. | Türk Ekonomi Bankası A.Ş. | | Tekstil Bankası A.Ş. | |
| Yedek | Türk Ekonomi Bankası A.Ş. | Fortis Bank A.Ş. | Fortis Bank A.Ş. | Şekerbank T.A.Ş. | HSBC Bank A.Ş. | Eurobank Tekfen A.Ş. |
| | Türkiye İş Bankası A.Ş. | Türkiye Garanti Bankası A.Ş. | Finans Bank A.Ş. | Turkish Bank A.Ş. | Şekerbank T.A.Ş. | Alternatif Bank A.Ş. |
| | Denizbank A.Ş. | | Türkiye Garanti Bankası A.Ş. | | Türkiye İş Bankası A.Ş. | |

(*): Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

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