



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011

Ağustos 2011

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. İstatistiki Veriler
 - 2.1. 1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2011 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 2010 – 31 Mayıs 2011 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 2011 tarihine kadar 7.192 başvuru değerlendirilmiştir.

Uygulamanın başlangıcından itibaren alınan 7.192 başvurunun 1.473 (yüzde 20) adedinin Hakem Heyeti gündemine alınması uygun bulunmuştur. Hakem heyetine iletilmesi uygun bulunan 1.473 başvurunun yüzde 64'ü müşteri lehine sonuçlanmıştır. (*)

Düzenlemeler çerçevesinde, Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen kalan 5.719 (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 2011 Dönemi Toplam Başvuruları

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihiyle 14 Ağustos 2011 tarihi arasında alınan toplam 7.192 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. 5.719 (yüzde 80) adet başvuru Tebliğ'e uygun olmadığı için kabul edilmemiştir. Kabul edilmeyen 5.719 başvurudan;
 - 712 (yüzde 10) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın Hakem Heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
 - 1.968 (yüzde 27) 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 3.039 (yüzde 42) adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. 7.192 başvurudan 1.473 (yüzde 20) adedi, düzenlemeye uygun olarak Hakem Heyeti gündemine alınmıştır.

(*): Söz konusu yüzde 64 oranı, 1.473 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 721 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülerek müşteri lehine sonuçlanan 220 başvurudan oluşmaktadır (bkz. Tablo: 1).

Tablo 1: Toplam Şikayetlerin Hakem Heyeti Bazında Değerlendirme Sonuçları

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2011

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	3.425	757	427	1.442	434	3	132	230
Tüketici Kredileri	1.643	607	99	660	113	3	56	105
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	1.876	544	170	805	158	12	24	163
Sigortacılık İşlemleri	248	60	16	132	16	0	8	16
Toplam	7.192	1.968	712	3.039	721	18	220	514

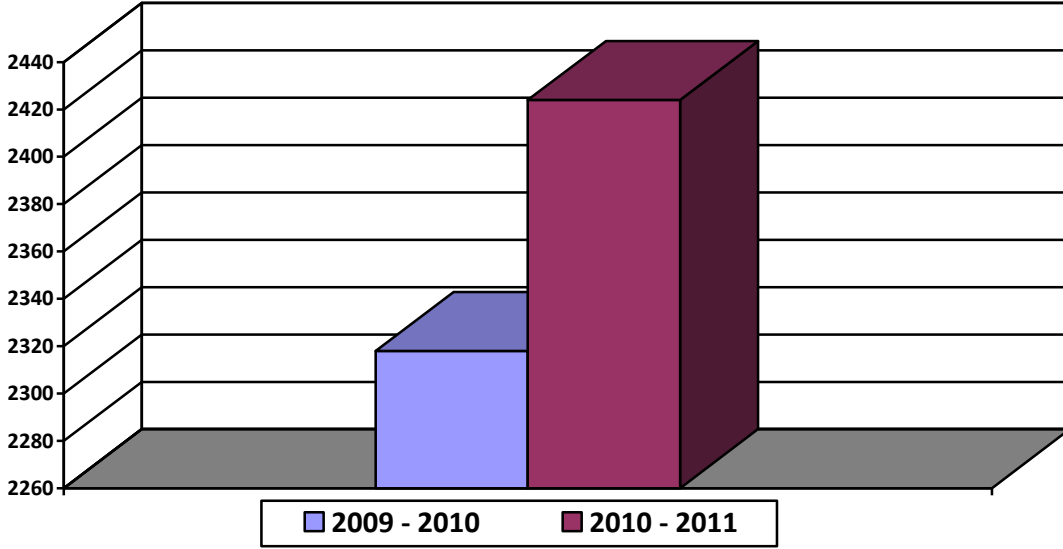
Tablo 2: Toplam Şikayetlerin Dönem Bazında Değerlendirme Sonuçları

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2011

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
1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008	922	298	367	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	666	48	1.240	228	18	63	161
Toplam	7.192	1.968	712	3.039	721	18	220	514

2.2. Son İki Dönemin Karşılaştırmalı Toplam Başvuru Sayıları

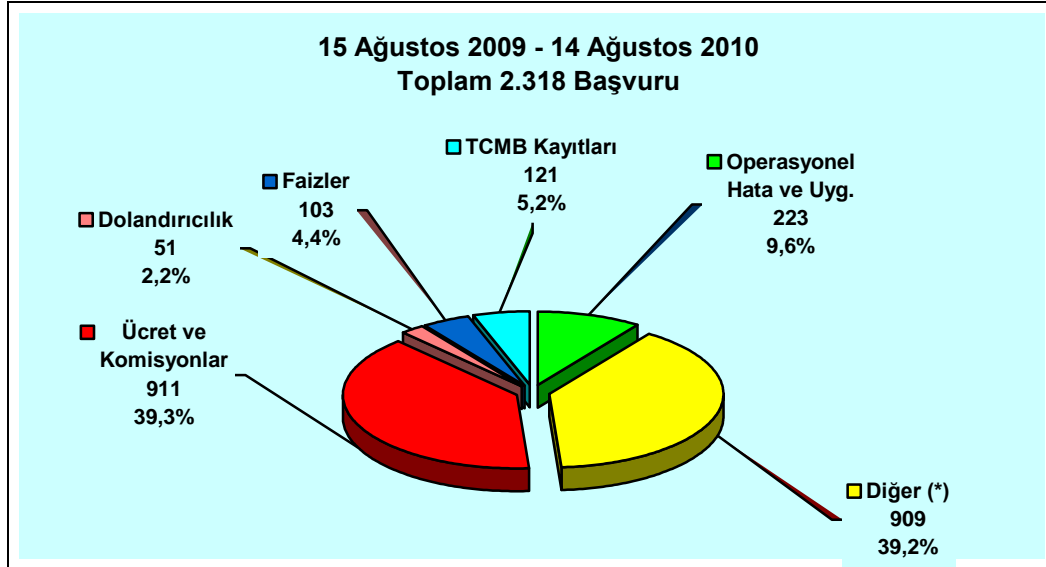
Grafik: 1



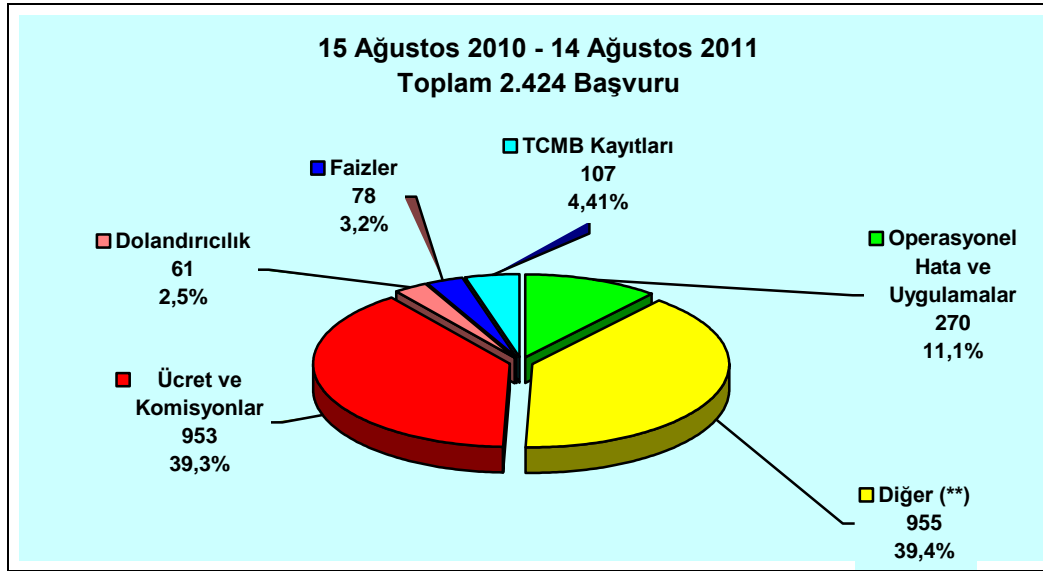
15 Ağustos 2009 - 14 Ağustos 2010 döneminde alınan toplam 2.318 başvuru, 15 Ağustos 2010 - 14 Ağustos 2011 döneminde yüzde 4,57 artarak 2.424'e yükselmiştir.

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 2009 - 14 Ağustos 2010 döneminde operasyonel uygulama ve hatalara ilişkin başvuruların oranı izleyen yılda aynı dönem için yüzde 9,6'dan yüzde 11,1'e yükselirken, faizlere ilişkin başvuruların payı yüzde 4,4'ten yüzde 3,2'ye gerilemiştir. Geriye kalan başvuru türü sayılarının ise aynı ise kaldıkları ya da çok düşük oranlarda değiştiği görülmektedir. Her iki dönemin toplam başvuru sayılarına ilişkin karşılaştırma sonucunda ise, yüzde 4,57'lik bir artışın olduğu görülmektedir.

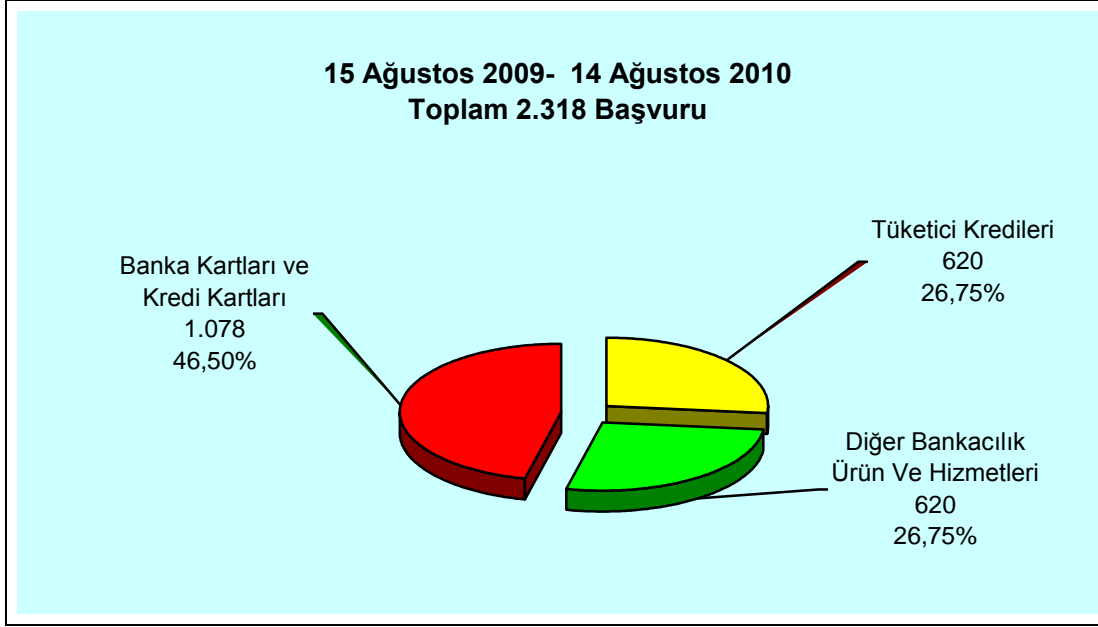
2.2.2. Başvurularının Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları (15 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 / 15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011 Dönemi)

Hakem Heyetlerine yapılan başvuruların bankacılık ürün ve hizmetlerine göre dağılımlarına ilişkin yapılan değerlendirme sonucunda, Türkiye Bankalar Birliği Yönetim Kurulu tarafından Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti kurulmasına karar verilmiştir. Uygulamasına 2010 yılı Ekim ayında başlanan söz konusu Hakem Heyetiyle ilgili 15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011 döneminde alınan başvurular beş numaralı grafikte ayrı olarak gösterilmiştir. Karşılaştırmaya konu dönemlerden ilki olan 15 Ağustos 2009 – 14 Ağustos 2010 döneminde Banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin alınan 1.078 başvurunun anılan dönemde alınan toplam 2.318 başvuru içindeki payı yüzde 46,50 iken, 15 Ağustos 2010 – 14 Ağustos 2011 döneminde alınan toplam 2.424 başvuru içindeki payı yüzde 40,59'a gerilemiştir. Yeni kurulan Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyetiyle ilgili başvurular ise, ilk dönemde Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti başlığı altında izlenmiştir.

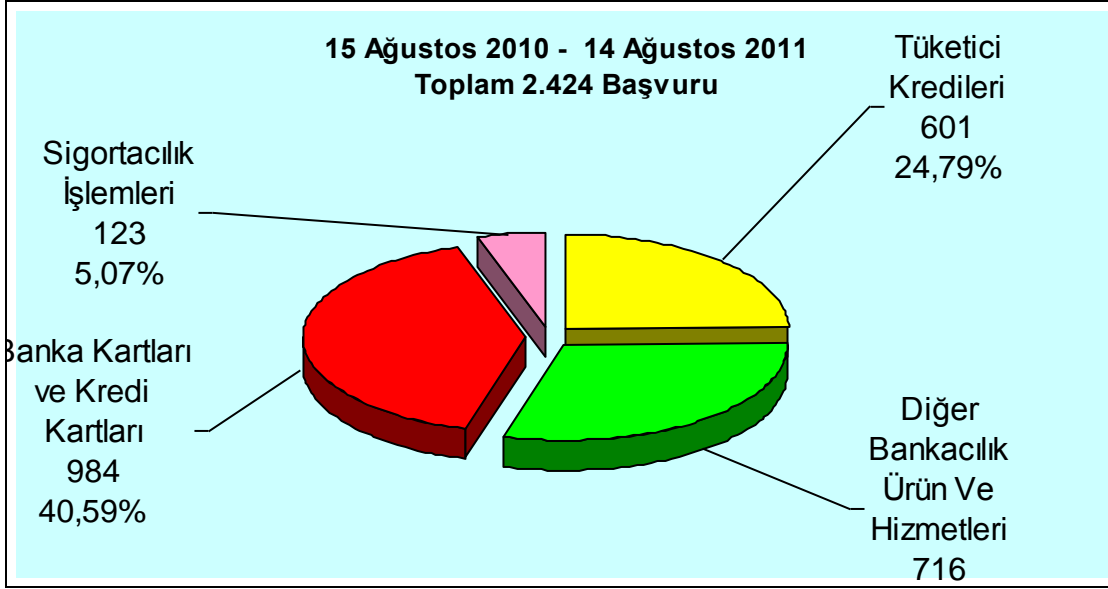
(*): Toplam 2.318 başvurunun yüzde 5,6'sı promosyon ve kampanyalar, yüzde 2,8'si kredi kartı harcama itirazları, yüzde 8,6'sı bilgi, belge ve kredi talepleri, yüzde 12,8'si borca itiraz, yüzde 1,4'ü ATM ve teknik arızalar, yüzde 2,2'si talimatlı işlemler, yüzde 1'i bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 1,2'si personele ilişkin şikayetler, yüzde 0,6'sı kur farklarına ilişkin şikayetler ile kalan yüzde 3,01'i de, dağıtım hizmetleri, vergi ve fon uygulamaları, üye işyerleri ve kefalet şikayetleriyle kart iptal talepleriyle ilgili şikayetlerden oluşmaktadır.

(**): 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'ü 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.

Grafik: 4



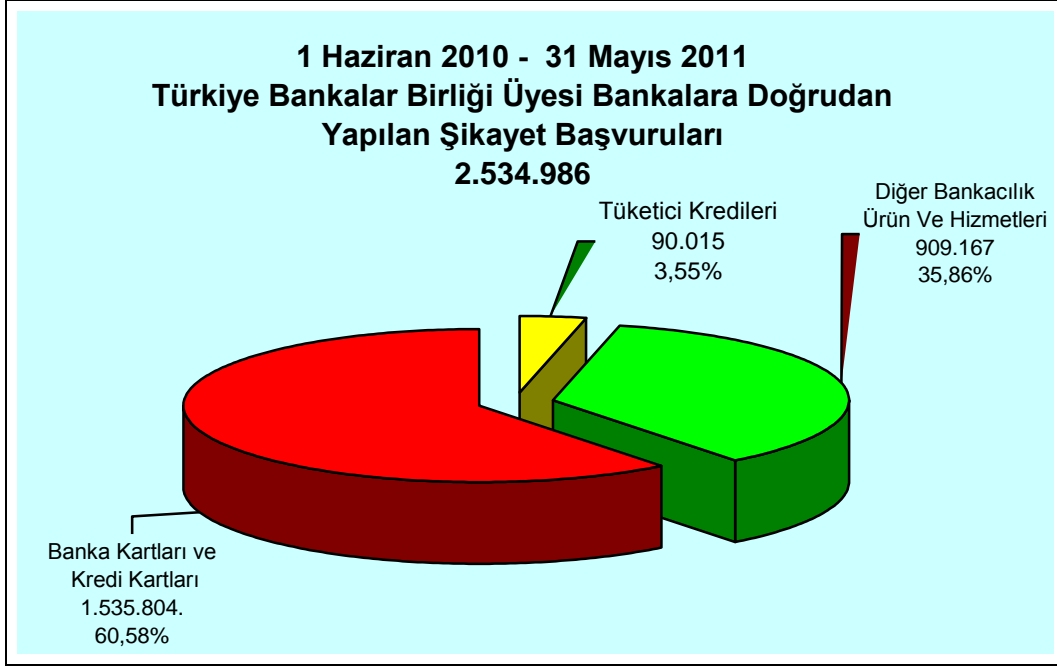
Grafik: 5



3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Haziran 2010 – 31 Mayıs 2011 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 2010 – 31 Mayıs 2011 dönemine ait istatistiki bilgiler, tüm üyelere talep edilmiştir. Anılan dönemde Birlik üyesi bankalara, banka ve kredi kartları için 1.535.804, tüketici kredileri için 90.015 ve bu ürünler dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri için 909.167 olmak üzere toplam 2.534.986 başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların dönemsel sayıları ve ayrıntıları Grafik 6 ve Tablo 2'de gösterilmiştir.

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 2010 - 31 Ağustos 2010	18.741	457.109	75.689	9.998	25.915	65.180	7.179	1.617	55.111	716.539
1 Eylül 2010- 30 Kasım 2010	22.127	318.708	81.989	8.583	23.302	36.081	7.326	1.753	48.137	548.006
1 Aralık 2010- 28 Şubat 2011	26.091	367.886	73.418	9.582	32.928	53.692	8.852	3.612	55.943	632.004
1 Mart 2011 - 31 Mayıs 2011	23.056	392.101	89.014	8.801	27.292	31.065	9.535	2.825	54.748	638.437
Toplam	90.015	1.535.804	320.110	36.964	109.437	186.018	32.892	9.807	213.939	2.534.986

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 2009 tarihinden 31 Ağustos 2011 tarihine kadar görev yapmak üzere atanmışlardır. Mevcut üç Heyete ek olarak oluşturulan Sigortacılık İşlemleri Hakem Heyeti ise 19 Ekim 2010 tarihinde göreve başlamıştır.

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.	TC Ziraat Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Denizbank 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.	Türkiye Halk Bankası A.Ş.
		HSBC Bank A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.		Tekstil Bankası A.Ş.		Citibank A.Ş.	
Yedek	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	TC Ziraat Bankası A.Ş.		Şekerbank T.A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Eurobank Tekfen A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Fibabanka 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.	Tekstil Bankası A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.
	Denizbank A.Ş.		Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.		Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	

(*): Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

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