



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

1 Ocak 2012 – 31 Aralık 2012

Temmuz 2013

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. 1 Ocak 2012 – 31 Aralık 2012 Dönemi İstatistik Verileri
 - 2.1. Hakem Heyetleri Bazında Değerlendirme Sonuçları
 - 2.2. Hakem Heyetleri Bazında Dağılımlar
 - 2.3. Başvuruların İçerik Olarak Dağılımları
3. Hakem Heyetine Son Beş Yılda Yapılan Başvurular
4. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara 1 Aralık 2011 – 30 Kasım 2012 Döneminde Doğrudan Yapılan Başvurular
5. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsilcisi Bulunan Bankalar

1. Genel Değerlendirme

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2012 - 31 Aralık 2012 döneminde 3.163 başvuru değerlendirilmiştir.

Söz konusu 3.163 başvurunun 563 (yüzde 17,8) adedinin Hakem Heyeti gündemine alınması uygun bulunmuştur. Hakem Heyetine alınan başvuruların yüzde 64,8'i müşteri lehine sonuçlanmıştır. (*)

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ) ve ilgili düzenlemeler çerçevesinde, Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen 2.600 (yüzde 82,2) 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.

1 Ocak 2012 - 31 Aralık 2012 döneminde alınan toplam 3.163 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Kabul edilmeyen 2.600 başvurudan;
 - 44 (yüzde 1,4) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın Hakem Heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
 - 860 (yüzde 27,2) 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 1.696 (yüzde 53,61) adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. 3.163 başvurudan 563 (yüzde 17,8) adedi, düzenlemeye uygun olarak Hakem Heyeti gündemine alınmıştır.

(*): Söz konusu yüzde 64,8 oranı, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen 563 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 221 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan 144 başvurudan oluşmaktadır (bkz. Tablo: 1).

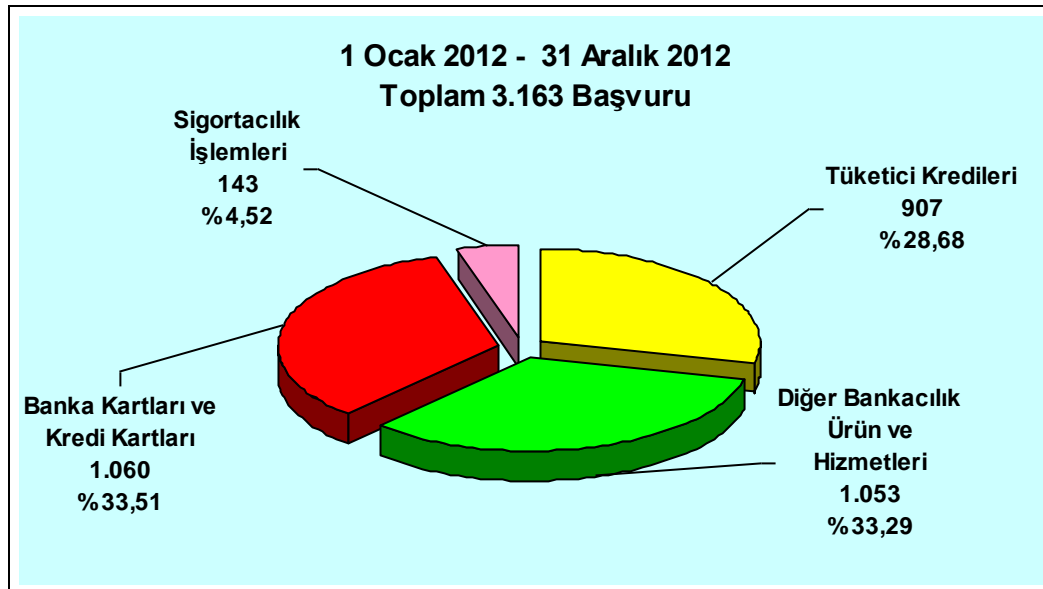
2.1. Hakem Heyetleri Bazında Değerlendirme Sonuçları

Tablo: 1
1 Ocak 2012 – 31 Aralık 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 Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
						Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	1.060	195	19	635	93	55	63
Tüketici Kredileri	907	367	11	415	31	32	51
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	1.053	270	14	559	88	46	76
Sigortacılık İşlemleri	143	28	0	87	9	11	8
Toplam	3.163	860	44	1.696	221	144	198

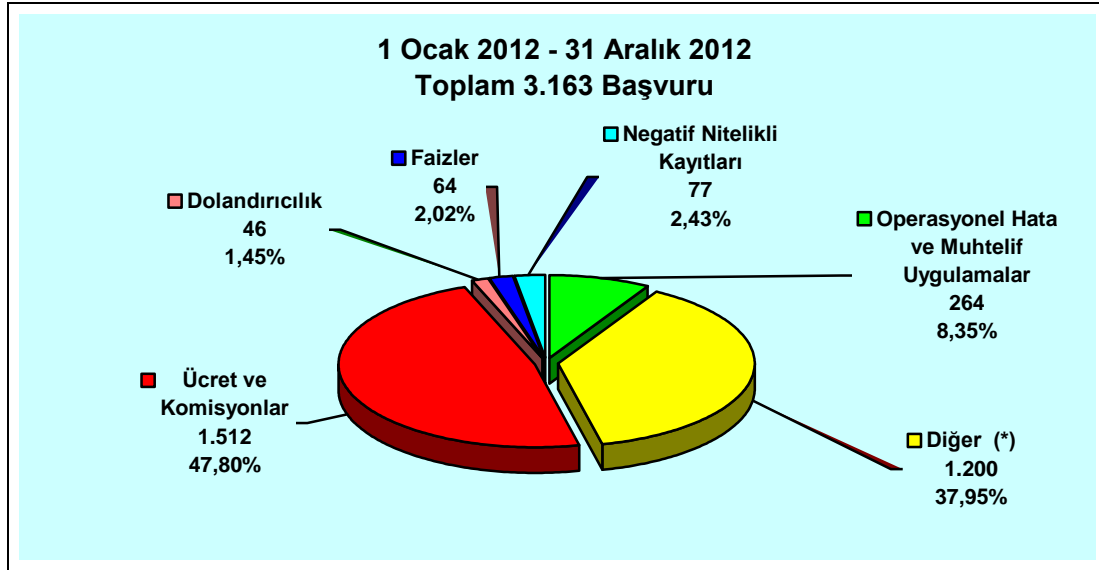
2.2. Başvuruların Hakem Heyetleri Bazında Dağılımları

Grafik: 1



2.3. Başvuruların İçerik Olarak Dağılımları

Grafik: 2



(*): 2012 Yılı verilerinde, "Diğer" başlığı altında sınıflandırılan ve toplam başvuruların yüzde 37,95'ini oluşturan 1.200 başvuru; yüzde 3,73 oranında kefalet, yüzde 3,73 oranında vergi uygulamaları, yüzde 15,14 oranında belge bilgi talebi, yüzde 9,45 oranında borca itiraz, yüzde 3,32 oranında kampanya ve promosyonlar ile yüzde 2,18 oranında kart harcama itirazları ile ilgili başvurulardan oluşmaktadır. Kalan yüzde 0,4 oranındaki başvuruyu ise, personel şikayetleri, üye işyeri uygulamaları, kur farkları ve dağıtım hizmetleri hakkındaki başvurular oluşturmaktadır.

3. Hakem Heyetine Son Beş Yılda Yapılan Başvurular

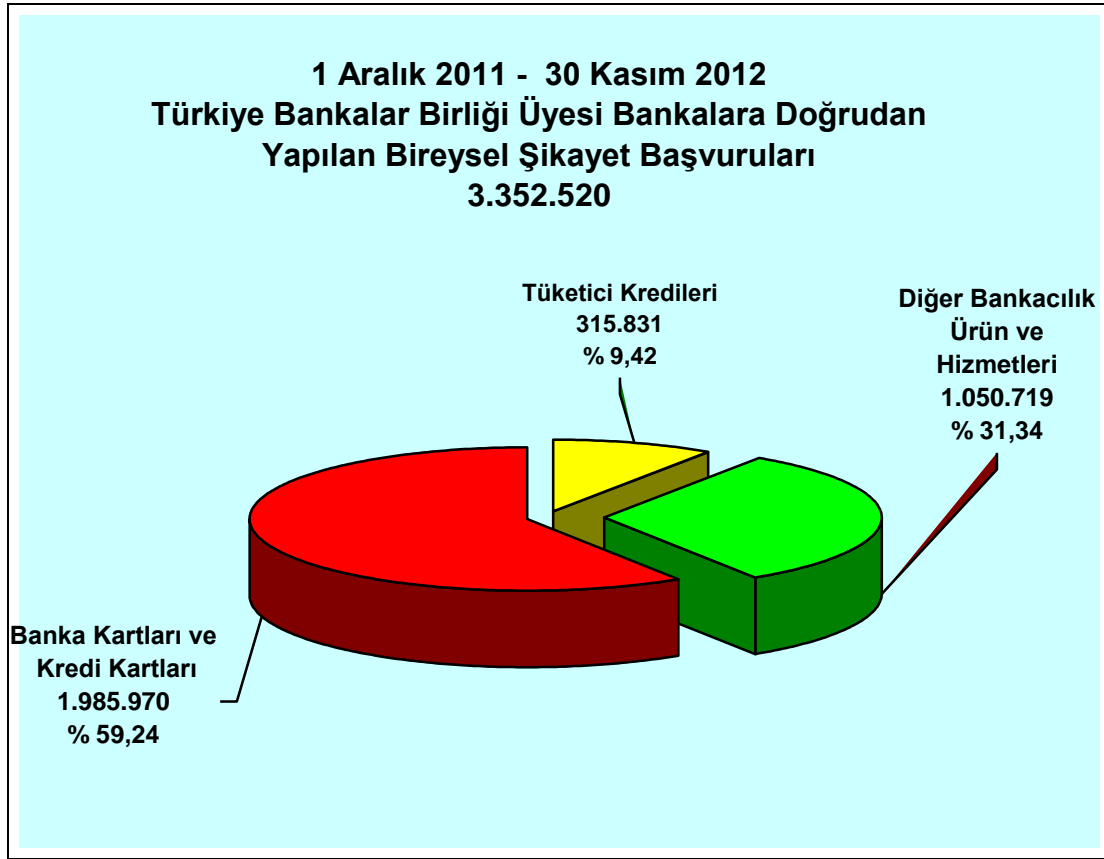
Tablo: 2

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 Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
						Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
1 Ocak 2008 – 31 Aralık 2008	1.024	234	448	118	121	31	72
1 Ocak 2009 – 31 Aralık 2009	1.922	537	99	869	204	67	146
1 Ocak 2010 – 31 Aralık 2010	2.354	602	57	1.216	233	73	173
1 Ocak 2011 – 31 Aralık 2011	2.367	641	42	1.171	235	84	194
1 Ocak 2012 – 31 Aralık 2012	3.163	860	44	1.696	221	144	198
Toplam	10.830	2.874	690	5.070	1.014	399	783

4. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankaların kendilerine, 1 Aralık 2011 – 30 Kasım 2012 döneminde toplam 3.352.520 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu başvuruların, konu bazında özet ve ayrıntılı dağılımları Grafik: 3 ile Tablo: 3'te gösterilmiştir.

Grafik: 3



Tablo: 3 Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Son İki Yılda 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 Aralık 2010 – 30 Kasım 2011	90.398	1.573.466	338.993	37.635	100.437	178.913	35.187	11.174	236.642	2.602.845
1 Aralık 2011 – 30 Kasım 2012	315.831	1.985.970	388.676	52.405	61.373	261.963	42.283	18.263	225.756	3.352.520

Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalara doğrudan yapılan şikayet başvuruları sayısının, 1 Aralık 2010 – 30 Kasım 2011 döneminden 1 Aralık 2010 – 30 Kasım 2011 dönemine yüzde 28,80 arttığı görülmektedir. Her iki dönemde de yüzde 60,45 ve yüzde 59,24 oranlarıyla banka ve kredi kartları hakkındaki başvurular en yüksek paya sahip olmuştur. İlk dönemden diğerine en yüksek artış, yüzde 249,38 oranıyla krediler hakkındaki başvurularda meydana gelmiştir.

5. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsilcisi Bulunan Bankalar

Tebliğ'in 1 Nolu Geçici Maddesi gereğince 31 Ağustos 2013 tarihine kadar görev yapacak, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar tarafından aday gösterilen ve Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye temsilcileri Tablo 4'te gösterilmiştir.

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.	Anadolu Bank 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.	Citibank A.Ş.	Birleşik Fon Bankası A.Ş.
	Denizbank A.Ş.		Şekerbank T.A.Ş.		Finans Bank A.Ş.		Akbank T.A.Ş.	
Yedek	Tekstil Bankası A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Burgan Bank A.Ş.	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.
	Türkiye İş Bankası A.Ş.		Akbank T.A.Ş.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.	Adabank A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.
	HSBC Bank A.Ş.		HSBC Bank A.Ş.		TC Ziraat Bankası A.Ş.		Societe Generale (SA)	
	T. Halk Bankası A.Ş.							

(*) : Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

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