



Bireysel Müşteri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

Ocak – Aralık 2013

Nisan 2014

İçindekiler

1. Genel Değerlendirme
2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar
 - Tablo 1: Müşteri Lehine Sonuçlanma Oranı
 - Tablo 2: Değerlendirme Sonuçları
 - Tablo 3: Son Üç Yılda Yapılan Başvurular
3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular
 - Grafik 1: Ürün Bazında Dağılım
 - Tablo 4: Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı

1. Genel Değerlendirme

Bireysel Müşteri Hakem Heyeti uygulaması kapsamında, 1 Ocak 2013 - 31 Aralık 2013 döneminde 6.510 başvuru değerlendirilmiştir. Söz konusu döneme ilişkin yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Kabul edilmeyen 4.675 (yüzde 72) başvurudan;
 - 32 adedi; doğrudan Hakem Heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle bankasına yönlendirilmiş,
 - 1.160 adedi; süreler, yargıya intikal etme... vb nedenlerle kabul edilmemiş,
 - Başvuru formu, banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 3.483 adet başvuru hakkında ise, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. Gündeme alınan 1.835 (yüzde 28) başvurunun, yüzde 65'i müşteri lehine sonuçlanmıştır. (*)

Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında 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 65 oranı, Hakem Heyeti gündemine alınması uygun görülen 1.835 başvurunun kendi içindeki dağılımına ilişkin bir değerlendirme olup bu sayı, ilgili bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda Hakem Heyetleri gündeminden çıkarılan 731 başvuru ile Hakem Heyetlerinde görüşülen ve müşteri lehine sonuçlanan 446 başvurudan oluşmaktadır (Tablo: 1 – Tablo: 2).

2. Hakem Heyetleri Bazında Başvuru ve Sayılar

Tablo: 1
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	2.390	1.454	3	434	189	310	67
Tüketici Kredileri	1.764	1.418	6	72	122	146	57
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.119	1.626	6	206	123	158	68
Sigortacılık İşlemleri	237	177	0	19	12	29	52
Toplam	6.510	4.675	15	731	446	643	65

Tablo: 2
Başvuru Değerlendirme Sonuçları

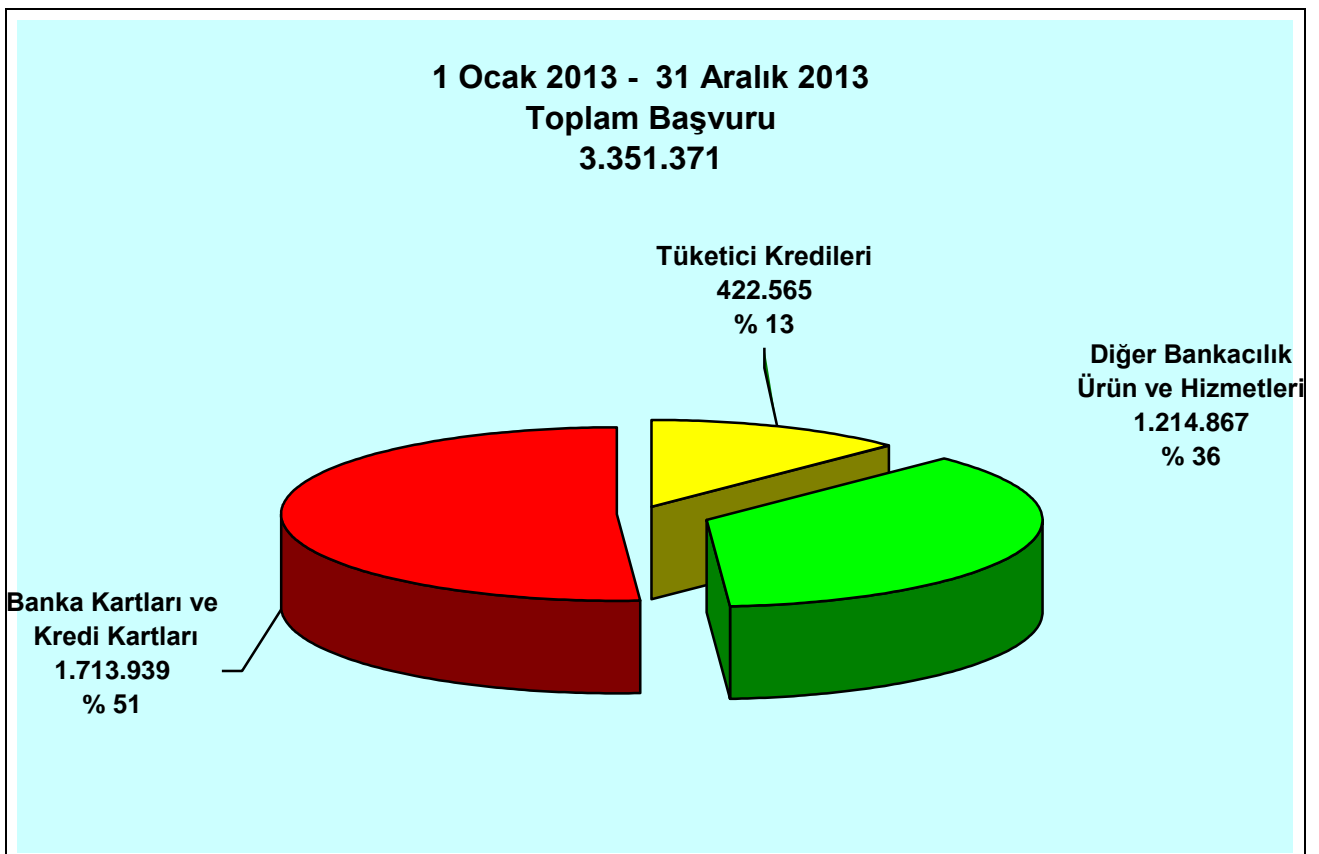
Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükmü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Gündemde Bekleyen	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	2.390	244	9	1.201	3	434	189	310
Tüketici Kredileri	1.764	505	11	902	6	72	122	146
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	2.119	385	10	1.231	6	206	123	158
Sigortacılık İşlemleri	237	26	2	149	0	19	12	29
Toplam	6.510	1.160	32	3.483	15	731	446	643

Tablo: 3
Son Üç 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	Gündemde Bekleyen	Karara Bağlanan Başvuru Sonuçları	
							Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
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
1 Ocak 2013 – 31 Aralık 2013	6.510	1.160	32	3.483	731	15	446	643

3. Türkiye Bankalar Birliği Üyesi Bankalara Doğrudan Yapılan Başvurular

Grafik: 1
Ürün bazında Dağılım



Son İki Yıl Başvurularının Konu Bazında Dağılımı (*)

Tablo: 4

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 2011 – 30 Kasım 2012	315.831 (%9)	1.985.970 (% 59)	388.676 (% 12)	52.405 (%2)	61.373 (%2)	261.963 (%8)	42.283 (%1)	18.263 (%0)	225.756 (%7)	3.352.520 (%100)
1 Ocak 2013 – 31 Aralık 2013	422.565 (%13)	1.713.939 (%51)	433.977 (%13)	41.401 (%1)	58.036 (%2)	325.107 (%10)	59.197 (%2)	14.472 (%0)	282.677 (%8)	3.351.371 (% 100)

(*): 14 Mayıs 2013 tarihinde yürürlüğe giren Tebliğ'in "Yıllık faaliyet raporu" başlıklı 18'inci maddesi gereğince, bankaların kendilerine iletilen şikâyetlerin sayıları ve konularına ilişkin veriler 2013 Yılı Nisan, Temmuz ve Ekim ayları ile 2014 yılı Ocak aylarında üyelerden talep edilmiştir. 2012 yılında geçerli mevzuata göre talep edilen verilerin dönemleri ise farklı olup, söz konusu iki yıla ilişkin veriler eşit dönemler itibarıyla karşılaştırılmamaktadır. Bununla beraber, 12 aylık iki dönem bazında Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalara doğrudan yapılan şikâyet başvuruları sayısının onbinde üç azaldığı görülmektedir. Her iki dönemde de yüzde 59 ve yüzde 51 oranlarıyla banka ve kredi kartları hakkındaki başvurular en yüksek paya sahip olmuştur. İlk dönemden diğerine en yüksek artış, yüzde 34 oranıyla krediler hakkındaki başvurularda meydana gelmiştir.