



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

1 Eylül 2007 - 14 Ağustos 2008

Ağustos 2008



İçindekiler

1. Giriş
 - 1.1 Tebliğın Uygulamalarına İlişkin Yapılan Hazırlıklar
2. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinin Oluşması ve Uygulamalar
 - 2.1 Hakem Heyetlerinin Oluşması
 - 2.2 Hakem Heyetleri ve Üyeleri
 - 2.3 Bilgilendirme ve Tanıtım Faaliyetleri
3. 1 Eylül 2007 - 14 Ağustos 2008 Dönemi İstatistik Verileri
 - 3.1 Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine Yapılan Başvurular
 - 3.1.1 Genel Değerlendirme
 - 3.1.2 Şikayetlerin İçerik Bazında Dağılım Grafiği
 - 3.1.3 Şikayetlerin Ürün Bazında Dağılım Grafiği
 - 3.2 Müşterileri Tarafından Doğrudan Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Bildirilen Şikayetler
 - 3.2.1 Birlik Üyelerine Bildirilen Şikayetlerin Grafiği
 - 3.2.2 Birlik Üyelerine Bildirilen Şikayetlerin Sayıları



1. Giriş

1.1 Tebliğin Uygulamalarına İlişkin Yapılan Hazırlıklar

Türkiye Bankalar Birliği (Birlik)'nin görev ve yetkilerini düzenleyen 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun, 80'inci maddesinin (j) bendi uyarınca, Birlik tarafından hazırlanan ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14 Aralık 2006 tarih ve 2062 sayılı kararı ile onaylanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ), 1 Eylül 2007 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Tebliğ'in uygulamasına ilişkin yapılan hazırlıklarda ilk olarak, takvime ve hakem heyetinin oluşumuna dair hükümlerin getirdiği düzenlemeye bağlı kalınarak, üç aşamalı bir çalışma planı yapılmıştır. Yapılan plan çerçevesinde; Tebliğ'in genelinde öngörülen hakem heyeti çalışma düzeninin altyapısı oluşturulmuştur:

- ✓ 1. Aşama: Oluşturulacak hakem heyeti sayısının ve işlevinin belirlenmesi
- ✓ 2. Aşama: Kurulan hakem heyetlerinin üyelerinin seçilmesi
- ✓ 3. Aşama: Tanıtım ve bilgilendirme

2. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinin Oluşması ve Uygulamalar

2.1 Hakem Heyetlerinin Oluşması

Tebliğ'in, "Heyetin Kuruluşu" başlıklı **4'üncü maddesinde** Birlik, hakem heyetinin sekreteryaya hizmeti ile görevlendirilmiştir. Söz konusu göreve ilişkin, Birlik organizasyonu içinde, müşteri şikayetleri hakem heyeti ile ilgili yeni bir yapılanmaya yer verilmiş ve sorumlu personel belirlenmiştir. Tebliğ'in aynı maddesinde ayrıca, kurulacak hakem heyeti sayısının belirlenmesi de Birlik'e bırakılmıştır.



Tablo 1: Hakem Heyetlerinin Oluşması Hazırlıkları

Hazırlık	Tarih	Uygulama
Birlik üyeleriyle bilgi paylaşımı	Nisan 2007	Birlik merkezinde, tüm üyelerin temsilcilerinin katılımına açık bir toplantı yapılmıştır.
Hakem heyetiyle iletişimden sorumlu temsilcilerin belirlenmesi	Nisan 2007	Bireysel müşterisi olan tüm üyelerimizin, hakem heyetiyle iletişimden sorumlu bir asıl, bir yedek temsilci belirlemeleri sağlanmıştır.
Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Çalışma Grubunun kurulması	Nisan 2007	11 Birlik üyesinin temsilcilerinden oluşan bir çalışma grubu oluşturulmuştur.
Çalışma Grubu tarafından, kurulacak hakem heyeti sayısı ve türlerine ilişkin bir öneri oluşturulması	Nisan 2007	<i>1-Banka Kartları ve Kredi Kartları, 2-Tüketici Kredileri, 3-Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri</i> hakem heyeti olmak üzere üç hakem heyeti kurulması önerilmiştir.
Hakem heyetleri kuruluşuna ilişkin önerinin Yönetim Kurulu toplantı gündemine alınması	Mayıs 2007	Çalışma Grubu tarafından önerilen 3 hakem heyeti, Yönetim Kurulu'nun 8 Mayıs 2007 tarih ve 38 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

2.2 Hakem Heyetleri ve Üyeleri

Tebliğ'in, "Heyetin oluşumu" başlıklı **5'inci maddesinin** 2'nci fıkasında, heyette görev yapacak üyelerin bankalarca gösterilecek adaylar arasından, Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçileceği hükme bağlanmıştır. Hakem heyetleri üyelerinde aranan koşullar ile üyeliğin süresi ve sona ermesine ilişkin **6'ncı ve 7'nci** maddeler ile getirilen düzenleme de esas alınarak, hakem heyetleri oluşturulmuştur.



Tablo 2: Hakem Heyeti Oluşum Hazırlıkları

Hazırlık	Tarih	Uygulama
Hakem heyetleri üyelerinin seçilmesi	Mayıs 2007	Birlik üyelerinin Genel Müdür adreslerine gönderilen bir yazı ile kurulan hakem heyetlerine üye adayı bildirmek isteyen üyelere çağrı yapılmıştır.
Üyelerin bildirdiği aday listesinin, seçim yapılmak üzere, Yönetim Kurulu gündemine alınması	Haziran 2007	Üyelerimizin bildirdiği adaylar arasından seçilen yirmidört aday, Yönetim Kurulu'nun 21 Haziran 2007 tarih ve 54 sayılı kararı ile asıl ve yedek üyeler olarak atanmıştır.
Hakem heyeti üyelerinin sözleşmeleri ile hakem heyetlerinin çalışma esas ve usullerinin oluşturulması	Ağustos 2007	Birlik Yönetim Kurulu'nun 28 Ağustos 2007 tarih ve 75 sayılı kararı ile hakem heyetlerinin çalışma esas ve usulleri onaylanmış, tüm heyet üyeleriyle sözleşme akdedilmiştir.

Tablo 3: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Üyesi Bulunan Bankalar

Asıl/ Yedek Üye	Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti		Tüketici Kredileri Hakem Heyeti		Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti	
	Hukukçu	Diğer	Hukukçu	Diğer	Hukukçu	Diğer
Asıl	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	TC Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.	T. Garanti Bankası A.Ş.
	Finans Bank A.Ş.	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	ING Bank A.Ş.	T. Vakıflar Bankası T.A.O.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
	T. İş Bankası A.Ş.		Türk Ekonomi Bankası A.Ş.			Eurobank Tekfen A.Ş.
Yedek	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.		HSBC Bank A.Ş.	
		T. Garanti Bankası A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.		Akbank T.A.Ş.	
			Şekerbank T.A.Ş.		T. İş Bankası A.Ş.	



2.3 Bilgilendirme ve Tanıtım Faaliyetleri

Hakem heyetlerinin kurulmasını takiben, hazırlık planının üçüncü ve son aşamasına geçilmiştir. Bu aşamada, tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin neler olacağı ve tanıtım yapılacak hedef gruplar belirlenerek, Tebliğ'in yürürlüğe gireceği 1 Eylül 2007 tarihine kadar hazırlıklar tamamlanmıştır.

Tebliğ'in "Banka tarafından yapılacak işlemler" başlıklı **11'inci maddesinin** 3'üncü fıkrasında yer alan hüküm esas alınarak; *müşteriler*, *Birlik üyeleri* ve *kamuoyu* olmak üzere üç ana hedef grup tespit edilmiştir.

Tablo 4: Tanıtım ve Bilgilendirme Faaliyetleri

Bilgilendirilecek Hedef Grup	Uygulama Tarihi	Uygulama
Müşteriler	Ağustos 2007	Birlik internet sayfasında "M.Ş. Hakem Heyeti" adı altında özel bir sayfa oluşturulmuştur.
Müşteriler	Ağustos 2007	Tebliğ'in ekinde yer alan bilgi broşürü ve şikayet formu gözden geçirilerek, şekil olarak yeniden tasarlanmış ve içeriği güncellenmiştir. Her iki formun da birer örneği Birlik internet sitesinin ilgili sayfasına konulmuştur.
Birlik üyeleri	Mayıs 2007	Çalışma Grubunun öneri ve katkılarıyla, Birlik üyelerinin kendi içlerinde, şube ve ilgili genel müdürlük birimlerinin bilgilendirilmesine yönelik taslak bir yazı hazırlanmış ve tüm üyelerimize gönderilmiştir.
Birlik üyeleri	Ağustos 2007	Birlik üyeleriyle, muhtelif kurum ve kuruluşların bilgilendirilmesi için bir tanıtım kitabı hazırlanmıştır. Hazırlanan kitaplar, tüm üyelerimize şube sayıları esas alınarak gönderilmiştir.
Birlik üyeleri	Mayıs 2007	Tebliğ'in "yıllık faaliyet raporu" başlıklı 17'nci maddesi uyarınca, üyelerimizin kendilerine yapılan şikayet başvurularını bildireceği raporda kullanılacak ortak başlıklar Çalışma Grubunun önerisi doğrultusunda belirlenmiştir.
Kamuoyu	Ağustos 2007	Hakem heyeti tanıtımının yapılması uygun görülen, kurum ve kuruluşlar tespit edilerek, bir bilgilendirme yazısı ekinde, hazırlanmış olan tanıtım kitapları gönderilmiştir.
Kamuoyu	Ağustos 2007	Bir kamuoyu duyurusu hazırlanarak, Birlik bünyesinde kurulan müşteri şikayetleri hakem heyeti uygulaması duyurulmuştur. Aynı gün, internet sitemizde de bir kamuoyu duyurusu yayımlanmıştır.



3. 1 Eylül 2007 - 14 Ağustos 2008 Dönemi İstatistik Verileri

3.1 Türkiye Bankalar Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine Yapılan Başvurular

3.1.1 Genel Değerlendirme

Tebliğ'in "yıllık faaliyet raporu" başlıklı **17'nci maddesinde**, hakem heyeti yıllık faaliyet raporunun en geç her yılın Eylül ayına kadar Birlik'in internet sitesinde yayınlanacağı ve bir örneğinin, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na gönderileceği hükme bağlanmıştır. Söz konusu hüküm uyarınca, Tebliğ'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 - 14 Ağustos 2008 tarihleri arasında alınan ve Tebliğ kapsamında değerlendirilen toplam 922 başvuruya ilişkin bir veri analizi çalışması yapılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda, 922 başvurunun yüzde 32'sinin Tebliğ'e uygun olmamaları nedeniyle kabul edilmediği, yüzde 40'ının bankanın yazılı yanıtı ya da başvuru alındı teyit belgesinin ibraz edilmemiş olması nedeniyle Tebliğ'in 9.2 maddesi kapsamında ilgili bankaya yönlendirildiği, yüzde 17'sinin ise hakem heyeti gündemine alınmasına karar verildiği belirlenmiştir. (*)

Tablo 5: Şikayetlerin Değerlendirme Sonuçları ()**

1 Eylül 2007 – 14 Ağustos 2008

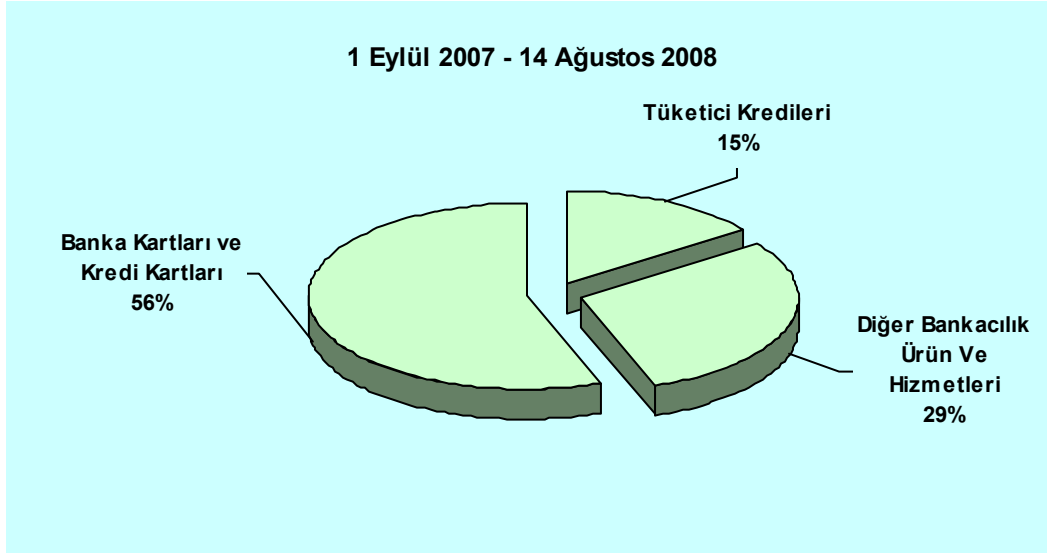
Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in 9.2 Maddesi Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Giderilen ve Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları		
						Gündemde Bekleyen	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	549	148	231	64	58	6	19	23
Tüketici Kredileri	127	61	36	10	7	0	4	9
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	246	90	102	26	14	3	3	8
Toplam	922	299	369	100	79	9	26	40

(*): Söz konusu yüzde 17 oranı, bankanın olumlu görüş bildirmesi sonucunda hakem heyetleri gündeminden çıkarılan 79 başvuru ile gündeme alınmak üzere hakem heyetlerine iletilen toplam 75 başvurudan oluşmaktadır.

(**): Hakem heyeti tarafından değerlendirilmekle birlikte, yargıya da intikal eden başvuru alınmamıştır.

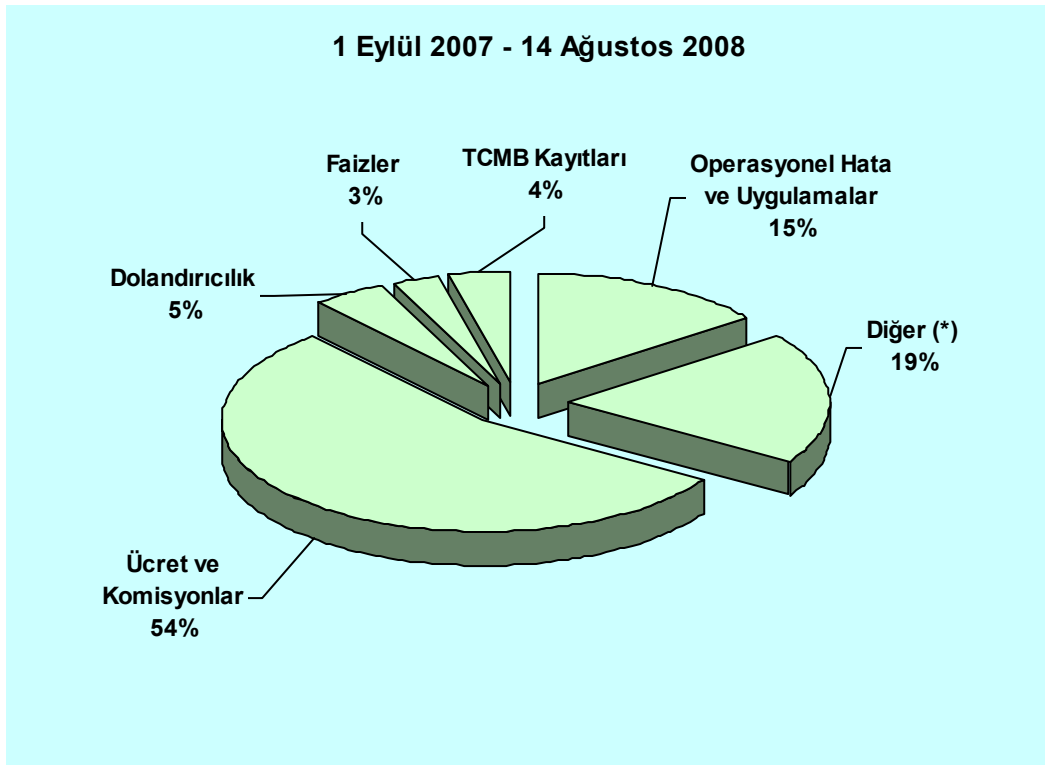
3.1.2 Şikayetlerin Ürün Bazında Dağılım Grafiği

Grafik 1



3.1.3 Şikayetlerin İçerik Bazında Dağılım Grafiği

Grafik 2



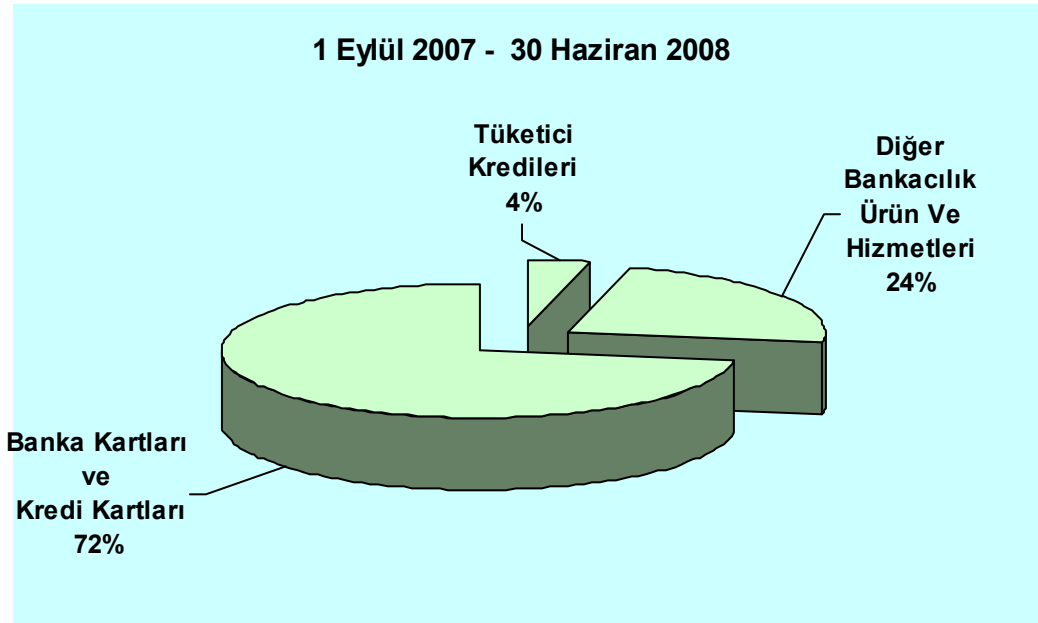
(*): Diğer başlığı altında gösterilen şikayetler, başta kampanya ve promosyonlar olmak üzere sınıflandırılmayan çok sayıda şikayet türünden oluşmaktadır.

3.2 Müşterileri Tarafından Doğrudan Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Bildirilen Şikayetler

Tebliğ'in "yıllık faaliyet raporu" başlıklı **17'nci maddesinde**, hakem heyeti yıllık faaliyet raporunun yayınlanmasına ilişkin düzenlenmenin yanısıra, içeriğe ilişkin düzenlemeye de yer verilmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca, Birlik üyesi bankaların kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerine ilişkin istatistiki bilgiler, 1 Eylül 2007 - 30 Haziran 2008 dönemi bazında talep edilmiş ve derlenen veriler birleştirilerek 7 aylık toplam sonuç bilgisine ulaşılmıştır. Anılan dönemde Birlik üyelerine, banka ve kredi kartları için 1.323.088, tüketici kredileri için 70.055 ve bu ürünler dışında kalan diğer bankacılık ürün ve hizmetleri ile ilgili toplam 432.505 şikayet başvurusu yapılmıştır. (*)

3.2.1 Birlik Üyelerine Bildirilen Şikayetlerin Grafiği

Grafik 3



(*): Söz konusu veriler içinde, bireysel müşterisi olmadığını bildiren Birlik üyeleri bulunmaktadır.



3.2.3 Birlik Üyelerine Bildirilen Şikayetlerin Sayıları

Tablo: 6

Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Müşteri Şikayetleri Raporu 1 Eylül 2007 - 30 Haziran 2008

Dönemler	Banka ve Kredi Kartları			Tüketici Kredileri			Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri		
	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış	Adedi	İnceleme Aşamasında	Sonuçlandırılmış
1 Nisan / 30 Haziran 2008	514.978	2.154	512.824	26.405	590	25.815	164.983	5.207	159.776
1 Ocak / 31 Mart 2008	456.395	943	455.452	23.888	422	23.466	155.015	9.152	145.854
1 Eylül / 31 Aralık 2007	351.715	2.882	348.633	19.762	998	18.764	112.507	13.361	99.146
Toplam	1.323.088	5.979	1.316.909	70.055	2.010	68.045	432.505	27.720	404.776