

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2012-31/12/2012)

ŞUBAT-2013

I-GİRİŞ

Türkiye Katılım Bankaları Birliği (Birlik) tarafından 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80 inci maddesinin (j) bendi hükmü uyarınca hazırlanan ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14.12.2006 tarih ve 2062 sayılı Kararı ile onaylanarak 01.09.2007 tarihinde yürürlüğe giren Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in 25/05/2011 tarihli Birlik Yönetim Kurulu Kararı ile değişik 17 nci maddesi; bankaların, bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayetleri sayı, konu ve sonuç bilgilerini ihtiva edecek şekilde her yılın Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında Birliğe ileteceğini, Birliğin, bu bilgiler yanında kendisine intikal eden ve nihai çözüme bağlanan şikayetler ile kendisine iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikayetlere ilişkin istatistiki bilgileri, Heyetin yıllık faaliyet raporu olarak her yılın Şubat ayı sonuna kadar internet sitesinde yayımlayacağını ve bir örneğini de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na göndereceğini hükme bağlamıştır.

Sözkonusu madde hükmü çerçevesinde hazırlanan işbu raporda, bireysel müşteriler tarafından Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti (Heyet)'ne ve doğrudan katılım bankalarına yapılan şikayet başvuruları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

II-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları

Raporun hazırlanmasında esas alınan 01/01/2012 – 31/12/2012 döneminde bireysel müşteriler tarafından Heyete yapılan şikayetlerin ayrıntısı, bir önceki yılın aynı dönemi verileriyle karşılaştırmalı olarak tablo halinde aşağıda verilmiştir.

Heyete Yapılan Şikayetler	Şikayet Sayısı		Değişim	
	1/1/2011–31/12/2011	1/1/2012–31/12/2012	Adet	%
Mevduat bankalarına ilişkin şikayetler	18	13	-5	-28%
Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetler	15	20	5	33%
Tebliğ'de aranan şartları taşımakla birlikte, Heyet kararına gerek kalmadan taraflar arasında çözümlenen, vazgeçilen veya Tebliğ'in 9. maddesinin 2 no.lu fıkrası kapsamında alınan banka görüşü sonrasında Heyete intikal etmeyen şikayetler	9	12	3	33%
Heyet tarafından karara bağlanan şikayetler	3	4	1	33%
Toplam	45	49	4	9%

Önceki sayfadaki tablodan da görüleceği üzere, 2011 yılında Heyete 45 şikayet başvurusunda bulunulmuş iken, bu sayı 2012 yılında %9 artışla 49'a yükselmiştir. Mevduat bankalarına ilişkin olmakla birlikte sehven Birliğimiz bünyesinde kurulu Heyete yapılan başvurular 2012 yılında bir önceki yıla göre %28 oranında azalarak 18'den 13'e düşmüş, buna karşılık Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetler 15'den 20'ye, Tebliğ'de aranan şartları taşımakla birlikte, Heyet kararı alınmasına gerek kalmadan sonuçlanan şikayetler ise 9'dan 12'ye yükselmiştir.

Diğer taraftan, Heyete 2012 yılında yapılan toplam 49 adet başvurunun %26,5'ini oluşturan 13 adedi, katılım bankalarına yönelik olmayan şikayetlerden, %40,8'ini teşkil eden 20 adedi ise, ticari işlemlere ilişkin olması, olayın yargıya intikal etmesi, başvuru süresi gibi hususlar bakımından Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetlerden teşekkül etmektedir. Belirtilen nedenlerden dolayı anılan dönemde 33 adet şikayetin Tebliğ kapsamında işleme alınmaları ve değerlendirilmeleri mümkün olmamış, konu hakkında müşterilere yazılı olarak gerekçeli bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Ayrıca, katılım bankalarına yönelik olup Tebliğ'de aranan şartları ihtiva eden şikayetlerden 12 adedi, konu hakkında Heyet toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda banka ve müşteri arasında çözümlenen veya Tebliğ'in 9 uncu maddesinin 2 no.lu fıkrası gereğince alınan banka görüşü sonrasında müşteriler tarafından Heyete intikal ettirilmeyen şikayetlerden teşekkül etmektedir.

Tebliğ hükümleri çerçevesinde, 2012 yılı içinde bireysel müşteri şikayetlerinden 4'ü hakkında Heyet kararı alınmıştır. Sözkonusu Heyet kararlarından 2'si banka, 1'i müşteri, diğeri ise kısmen müşteri – kısmen banka lehine sonuçlanmıştır.

B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına Yapılan Şikayetler

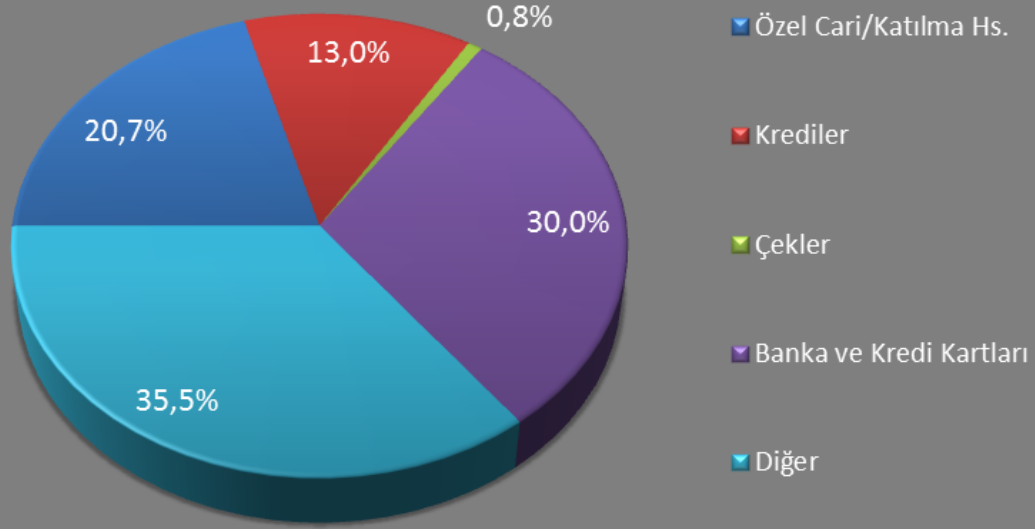
Tebliğ'in "Yıllık faaliyet raporu" başlıklı 17 nci maddesinde öngörülen; bankaların kendilerine iletilen şikayetleri, sayı, konu ve sonuç bilgilerini kapsayacak şekilde her yılın Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında Birliğe iletmelerini ve anılan madde uyarınca Birlikçe hazırlanacak Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporunda bu bilgilere de yer verilmesini zorunlu kılan hüküm çerçevesinde, anılan dönemlerde katılım bankalarından alınan bilgiler Birlik tarafından derlenerek konsolide edilmiştir. Konsolidasyon sonucunda ortaya çıkan ve 01/01/2012 - 31/12/2012 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar takip eden sayfalarda tablo (bir önceki yılın aynı dönemi ile karşılaştırmalı) ve grafik halinde gösterilmiştir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2012 - 31/12/2012)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR												TOPLAM		DEĞİŞİM
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar		Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler		Yargıya İntikal Edenler		Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler		Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)		Diğer				
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	
Özel Cari/Katılma Hs.	1	26	9.426	14.080	10	23	58	163	1	1	0	0	9.496	14.293	50,5%
Krediler	0	8	1.572	6.064	39	387	238	2.546	0	1	0	0	1.849	9.006	387,1%
Çekler	0	0	496	563	0	0	0	2	0	0	0	0	496	565	13,9%
Banka ve Kredi Kartları	5	25	16.746	20.343	5	1	164	344	0	1	0	0	16.920	20.714	22,4%
Diğer	2	88	16.222	24.342	0	2	5	5	2	1	0	0	16.231	24.438	50,6%
TOPLAM	8	147	44.462	65.392	54	413	465	3.060	3	4	0	0	44.992	69.016	53,4%

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

Şikayetlerin Konularına Göre Dağılımı (%) (01/01/2012 - 31/12/2012)



Önceki sayfada verilen tablodan da anlaşılacağı üzere, bireysel müşteriler tarafından katılım bankaları hakkında 2011 yılında toplam 44.992 adet şikayet başvurusunda bulunulmuş iken, bu tutar 2012 yılında %53,4 oranında artış göstererek toplam 69.016'ya yükselmiştir. Söz konusu dönemde oransal olarak en büyük artış %387,1 ile "Krediler" grubunda gerçekleşmiş iken, adet olarak en yüksek artışlar ise 8.207 ve 7.157 ile sırasıyla "Diğer" ve "Krediler" grubunda meydana gelmiştir. Bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayetlerin 2011 yılında 44.462 adedi, 2012 yılında ise 65.392 adedi banka ve müşteriler arasında çözümlenmiş bulunmaktadır.

Diğer taraftan, 01/01/2012 – 31/12/2012 dönemi içinde bireysel müşterilerce katılım bankalarına yapılan toplam 69.016 adet şikayet başvurusunun; 20.714'ü banka ve kredi kartlarına, 14.293'ü özel cari ve katılma hesaplarına, 9.006'sı bireysel fon kullandırmalarına, 565'i çeklere ve 24.438'i de diğer hususlara ilişkindir.

Toplam başvurular içerisinde, %35,5 oranı ile, banka ve kredi kartlarından sonra ikinci büyük paya sahip olan diğer hususlara ilişkin şikayetler genel olarak; personel, internet bankacılığı-ATM-çağrı merkezi gibi alternatif dağıtım kanalları, para transfer işlemleri, kiralık kasa hizmetleri vb. sınıflandırılmayan muhtelif şikayetlerden oluşmaktadır.

Ayrıca, belirtilen dönem içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına yapılan toplam 69.016 adet şikayetten, % 94,8'ine tekabül eden 65.392'si taraflar arasında çözümlenmiş, 3.060'ı Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 413'ü yargıya intikal ettirilmiş, 4'ü ise Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetince karara bağlanmış olup, 31/12/2012 tarihi itibarıyla kalan 147'si ise şikayete muhatap bankalarca incelemesi devam ettirilmektedir.

Bankalardan 2012 yılı içinde birikimli olarak alınan veriler üzerinden 3'er aylık dönemlerde konsolide edilen bilgiler ise takip eden sayfalardaki tablolarda yer almaktadır.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2012 - 31/03/2012)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	0	2.553	7	37	0	0	2.597	19,4%
Krediler	0	634	34	196	0	0	864	6,4%
Çekler	0	112	0	0	0	0	112	0,8%
Banka ve Kredi Kartları	0	5.165	0	79	0	0	5.244	39,1%
Diğer	10	4.595	1	2	0	0	4.608	34,3%
TOPLAM	10	13.059	42	314	0	0	13.425	100%
PAYLAR	0,1%	97,3%	0,3%	2,3%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2012 - 30/06/2012)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	2	6.515	20	75	0	0	6.612	22,6%
Krediler	0	1.182	102	707	0	0	1.991	6,8%
Çekler	0	252	0	1	0	0	253	0,9%
Banka ve Kredi Kartları	5	9.732	1	163	1	0	9.902	33,9%
Diğer	24	10.444	2	4	0	0	10.474	35,8%
TOPLAM	31	28.125	125	950	1	0	29.232	100%
PAYLAR	0,1%	96,2%	0,4%	3,3%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2012 – 30/09/2012)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	15	9.532	22	119	1	0	9.689	21,7%
Krediler	4	3.627	215	1.225	0	0	5.071	11,4%
Çekler	0	400	0	1	0	0	401	0,9%
Banka ve Kredi Kartları	26	13.785	1	253	1	0	14.066	31,5%
Diğer	86	15.274	2	3	1	0	15.366	34,5%
TOPLAM	131	42.618	240	1.601	3	0	44.593	100%
PAYLAR	0,3%	95,6%	0,5%	3,6%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2012 – 31/12/2012)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	26	14.080	23	163	1	0	14.293	20,7%
Krediler	8	6.064	387	2.546	1	0	9.006	13,0%
Çekler	0	563	0	2	0	0	565	0,8%
Banka ve Kredi Kartları	25	20.343	1	344	1	0	20.714	30,0%
Diğer	88	24.342	2	5	1	0	24.438	35,5%
TOPLAM	147	65.392	413	3.060	4	0	69.016	100%
PAYLAR	0,2%	94,8%	0,6%	4,4%	0,0%	0,0%	100%	

(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.