

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/09/2008-31/08/2009)

Eylül-2009

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 17 nci maddesinde; bankaların, bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayetleri, sayı, konu ve sonuç bilgilerini ihtiva edecek şekilde her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında Birliğe iletecekleri, 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 internet sitesinde yayımlayacağı ve bir örneğini de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na göndereceği hükme bağlanmış bulunmaktadır.

Söz konusu madde hükmü uyarınca hazırlanan işbu raporda, bireysel müşteriler tarafından 01.09.2008 – 31.08.2009 döneminde Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine ve doğrudan katılım bankalarına yapılan şikayet başvuruları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

II-DÖNEME İLİŞKİN VERİLER

A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları

Rapora esas alınan 01.09.2008 tarihinden 31.08.2009 tarihine kadar olan bir yıllık dönem zarfında, Türkiye Katılım Bankaları Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine toplam 7 adet başvuruda bulunulmuş olup, bunlardan 4'ü mevduat bankalarına yönelik şikayetler olması, 1'i ise şikayetçinin ticaret şirketi olması nedenleriyle, Tebliğ kapsamında işleme alınmaları ve değerlendirilmeleri mümkün olmamış, konu hakkında müşterilere gerekçeli bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Kalan başvurulardan, kredi kartlarına ilişkin olan biri hakkında adı geçen Heyet tarafından banka lehine karar verilmiştir. Ağustos 2009 ayı ortasında alınan diğer başvuru ise, şikayetçi tarafından, ilgili bankaya yaptığı müracaatın cevabı veya cevap verme süresi beklenmeksizin, banka ve Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine aynı tarihte başvuruda bulunulması nedeniyle 31.08.2009 tarihi itibarıyla banka

cevabının beklenmesi aşamasındadır. Diğer taraftan, sürecin işleyişi hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmiştir.

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 Mart, Haziran, Eylül ve Aralık 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 01/09/2008 - 31/08/2009 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar takip eden sayfalarda tablo ve grafik halinde gösterilmiştir.

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam EdenlerBanka-Müşteri Arasında ÇözümlenenlerYargıya İntikal EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma			
Hs.68220200830	Krediler354711700568	Çekler24180000420	
Kartlar136.80598106.836	Diğer986.08400106.183		TOP
LAM12214.67610272014.837			

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

**BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA
BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2008 - 31/08/2009)**

Önceki sayfada verilen tablodan da anlaşılacağı üzere, bir yıllık dönem içinde bireysel müşterilerce katılım bankalarına; 6.836'sı banka ve kredi kartlarına, 830'u özel cari ve katılma hesaplarına, 568'i bireysel fon kullandırmalarına, 420'si çeklere ve 6.183'ü de diğer hususlara ilişkin olmak üzere toplam 14.837 şikayet başvurusu yapılmıştır.

Toplam başvurular içerisinde, %41,67 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 vb. sınıflandırılmayan muhtelif şikayetlerden oluşmaktadır.

Diğer taraftan, belirtilen dönem içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına yapılan toplam 14.837 adet şikayetten, % 98,91'ine tekabül eden 14.676'sı taraflar arasında çözümlenmiş, 27'si Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 10'u yargıya, 2'si ise Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine intikal ettirilmiş olup, 31/08/2009 tarihi itibarıyla kalan 122'si ise şikayete muhatap bankalarca incelemesi devam ettirilmektedir.

Bankalardan alınan bilgilere göre konsolide edilen diğer 3'er aylık dönemlere ilişkin veriler ise takip eden sayfalarda yer almaktadır.

**BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA
BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2008 - 30/11/2008)**

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam EdenlerBanka-Müşteri Arasında ÇözömlenenlerYargıya İntikal EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma Hs.7970000104 Krediler372110077 Çekler651000057 Kartlar541.13472101.1 98 Diğer301.01900001.049 TOPLAM1002. 37383102.485			
(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.			
BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER (01/09/2008 - 29/02/2009)			

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam EdenlerBanka-Müşteri Arasında ÇözömlenenlerYargıya İntikal EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma Hs.02990000299 Krediler11731300178 Çekler11440000145 Kartlar02.74874102.760 Diğer72.48200002.489 TOPLA M95.84687105.871			
(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.			

**BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA
BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2008 - 31/05/2009)**

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
---------------------	----------	--------	--------

**İncelemesi Devam EdenlerBanka-Müşteri Arasında ÇözümlenenlerYargıya İntikal
EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal
Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma**

**Hs.75060000513 Krediler631711500339 Çekler02600000260
Kartlar94.93188104.957 Diğer14.10000004.101 TOPL
AM2310.1149231010.170**

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

PAGE

PAGE 0