

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/09/2009-31/08/2010)

EYLÜL-2010

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 maddesi; bankaların, bireysel müşteriler tarafından yapılan şikayetleri, sayı, konu ve sonuç bilgilerini ihtiva edecek şekilde her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında Birliğe ileteceği, 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 hükmünü amir bulunmaktadır.

Sözkonusu madde hükmü çerçevesinde hazırlanan işbu raporda, bireysel müşteriler tarafından 01.09.2009 – 31.08.2010 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 01.09.2009 tarihinden 31.08.2010 tarihine kadar olan bir yıllık dönem zarfında, Türkiye Katılım Bankaları Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine toplam 34 adet başvuruda bulunulmuş olup, bunların ayrıntısına ilişkin bilgiler aşağıda tablo halinde verilmiştir.

	<u>Şikayet Sayısı</u>
- Mevduat bankalarına ilişkin şikayetler	19
- Hayali bir bankaya ilişkin olarak yurtdışından yapılan şikayet	1
- Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetler	8
- Tebliğ'de aranan şartları taşımakla birlikte, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti kararına gerek kalmadan taraflar arasında çözümlenen şikayetler	4
- Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetince karara bağlanan şikayetler	2
	<hr/>
Toplam :	34

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine yapılan toplam 34 adet başvurunun %58,8'ini oluşturan 20 adedini, katılım bankalarına yönelik olmayan şikayetler teşkil etmektedir. Şikayetlerin 8 adedi ise, başvuru süresi

ve konusu gibi hususlar bakımından Tebliğ'de aranan şartları taşımayan şikayetlerden teşekkül etmektedir. Belirtilen nedenlerden dolayı 28 adet şikayetin Tebliğ kapsamında işleme alınmaları ve değerlendirilmeleri mümkün olmamış, konu hakkında müşterilere yazılı olarak gerekçeli bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Diğer taraftan, katılım bankalarına yönelik olup Tebliğ'de aranan şartları ihtiva eden şikayetlerden 4'ü, konu hakkında Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti toplantısı ve kararına gerek kalmaksızın, önceki aşamalarda banka ve müşteri arasında çözüme kavuşturulmuştur.

Rapora esas alınan 01/01/2009 – 31/08/2010 döneminde bireysel müşteri şikayetlerine ilişkin olarak, biri banka, diğeri ise kısmen banka kısmen müşteri lehine olmak üzere 2 adet karar alınmıştır.

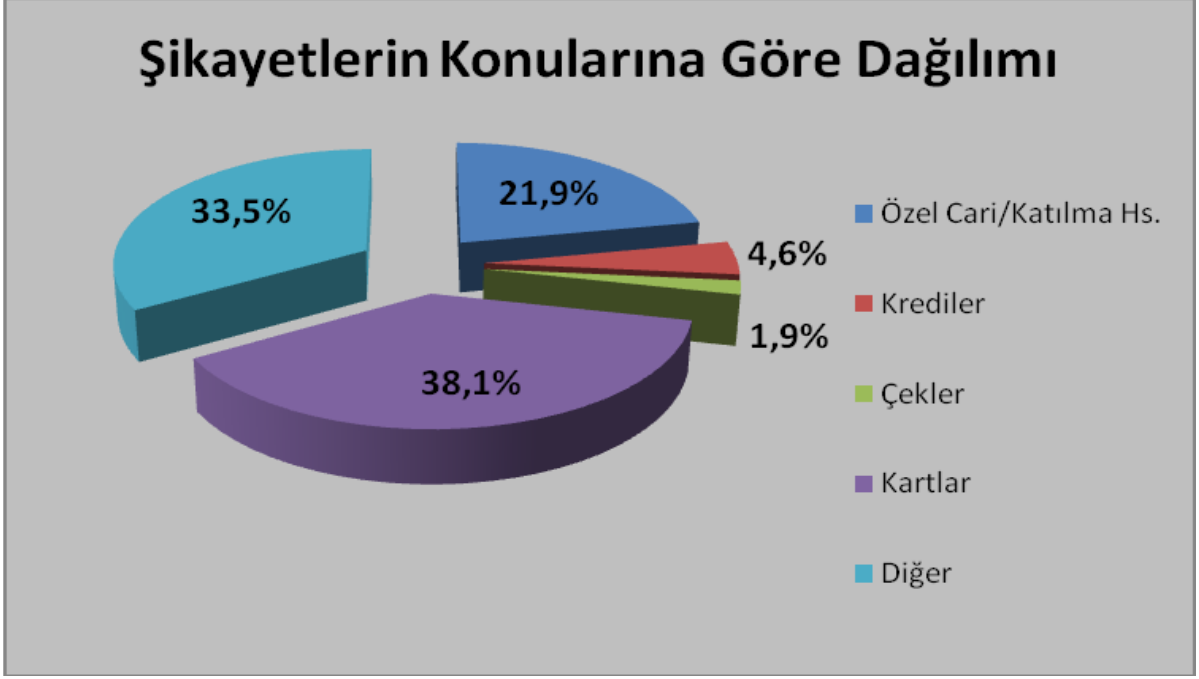
B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına Yapılan Şikayetler

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 01/09/2009 - 31/08/2010 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar takip eden sayfalarda tablo ve grafik halinde gösterilmiştir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2009 - 31/08/2010)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	İncelemesi Devam Edenler	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	4	6.770	3	12	1	0	6.790	21,9%
Krediler	3	1.391	4	27	1	0	1.426	4,6%
Çekler	0	593	0	0	0	0	593	1,9%
Kartlar	56	11.670	2	50	0	0	11.778	38,1%
Diğer	19	10.337	0	1	0	0	10.357	33,5%
TOPLAM	82	30.761	9	90	2	0	30.944	100,0%
PAYLAR	0,3%	99,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%	

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



Önceki sayfada verilen tablodan da anlaşılacağı üzere, bir yıllık dönem içinde bireysel müşterilerce katılım bankalarına; 11.778'i banka ve kredi kartlarına, 6.790'ı özel cari ve katılma hesaplarına, 1.426'sı bireysel fon kullandırmalarına, 593'ü çeklere ve 10.357'si de diğer hususlara ilişkin olmak üzere toplam 30.944 şikayet başvurusu yapılmıştır.

Toplam başvurular içerisinde, %33,5 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 vb. sınıflandırılmayan muhtelif şikayetlerden oluşmaktadır.

Diğer taraftan, belirtilen dönem içerisinde bireysel müşteriler tarafından katılım bankalarına yapılan toplam 30.944 adet şikayetten, % 99,4'üne tekabül eden 30.761'i taraflar arasında çözümlenmiş, 90'ı Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 9'u yargıya intikal ettirilmiş, 2'si ise Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetince karara bağlanmış olup, 31/08/2010 tarihi itibarıyla kalan 82'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
(01/09/2009 - 30/11/2009)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	İncelemesi Devam Edenler	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	12	368	1	2	0	0	383	7,8%
Krediler	11	278	1	3	0	0	293	5,9%
Çekler	3	139	0	0	0	0	142	2,9%
Kartlar	36	1.924	1	3	0	0	1.964	39,8%
Diğer	74	2.074	0	1	0	0	2.149	43,6%
TOPLAM	136	4.783	3	9	0	0	4.931	100,0%
PAYLAR	2,7%	97,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	99,9%	

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

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2009 - 28/02/2010)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	İncelemesi Devam Edenler	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	17	1.944	2	5	1	0	1.969	15,9%
Krediler	2	527	1	4	1	0	535	4,3%
Çekler	2	252	0	0	0	0	254	2,1%
Kartlar	10	4.823	1	10	0	0	4.844	39,1%
Diğer	22	4.756	0	1	0	0	4.779	38,6%
TOPLAM	53	12.302	4	20	2	0	12.381	100,0%
PAYLAR	0,4%	99,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%	

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

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2009 – 31/05/2010)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	İncelemesi Devam Edenler	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetince Karara Bağlananlar(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	9	4.879	2	10	1	0	4.901	21,8%
Krediler	4	969	1	18	1	0	993	4,4%
Çekler	1	426	0	0	0	0	427	1,9%
Kartlar	36	8.690	1	21	0	0	8.748	38,8%
Diğer	24	7.423	0	1	0	0	7.448	33,1%
TOPLAM	74	22.387	4	50	2	0	22.517	100,0%
PAYLAR	0,3%	99,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%	

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