

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/09/2007-31/08/2008)

Eylül-2008

I-GİRİŞ

Resmi Gazete'nin 01/11/2005 tarih ve 25983 mükerrer sayısında yayımlanan 19/10/2005 tarih ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun, Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği'nin görev ve yetkilerini düzenleyen 80 inci maddesinin (j) bendi hükmü gereğince, Türkiye Katılım Bankaları Birliği (Birlik) tarafından hazırlanan ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14/12/2006 tarih ve 2062 sayılı Kararı ile onaylanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usülleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ), 01/09/2007 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Anılan Tebliğ'in 17 nci maddesinde; bankaların kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerini her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında Birliğe ileteceklerini, Birliğin, bu bilgiler ve kendisine intikal eden ve nihai çözüme bağlanan şikayetler ile kendisine iletilmekle birlikte yargıya da intikal eden şikayetlere ilişkin istatistiki bilgiler içeren, Heyetin yıllık faaliyet raporunu internet sitesinde yayımlayacağı ve bir örneğini de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na göndereceği hükme bağlanmış olup, işbu rapor sözkonusu madde hükmü uyarınca hazırlanmıştır.

II-TEBLİĞ'İN YÜRÜRLÜK TARİHİ ÖNCESİ YAPILAN FAALİYETLER

Tebliğ'in Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nca onaylanmasını müteakip, Tebliğ metni ile eki bilgi broşürü ve şikayet formlarının birer örneği 29/12/2006 tarihli yazı ekinde üye katılım bankalarına gönderilmiş, ayrıca aynı yazıda Tebliğ'in amacı ve kapsamı hakkında gerekli bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Konuya ilişkin olarak Birlik üyelerine muhatap 04/07/2007 tarihli yazı ile, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'nde görev yapacak üyeler için aday bildiriminde bulunulması istenilmiş, Tebliğ ekinde yer alan bilgi broşürü ve şikayet formlarının banka genel müdürlük ve şubelerinde müşterilerin görebilecekleri yerlerde bulundurulması hususuna dikkat çekilmiştir.

Birlik Yönetim Kurulu'nun 25/07/2007 tarihli 79 no.lu toplantısında, Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne üye seçimi yapılarak, Heyetin oluşum süreci tamamlanmıştır.

Diğer taraftan, Tebliğ'in yürürlüğe girmesinden önceki dönemde, Birlik internet sayfasında anılan Heyete ilişkin özel bir sayfa oluşturulmuş ve sayfa içerisinde Tebliğ metni yanında, başvuru formu, bilgi broşürü ve konu hakkında diğer gerekli bilgilere yer verilmiştir.

III-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları

Tebliğ'in yürürlüğe girdiği 01/09/2007 tarihinden 31/08/2008 tarihine kadar olan bir yıllık dönem içinde Türkiye Katılım Bankaları Birliği Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne toplam 10 adet başvuruda bulunulmuş olup, bunlardan 6'sı mevduat bankalarına yönelik şikayetler olması, 3'ü Tebliğ'in yürürlüğe girmesinden önce meydana gelmiş ihtilaflardan kaynaklanması, 1'i ise şikayetçinin ticaret şirketi olması nedenleriyle, Tebliğ kapsamında işleme alınmaları ve değerlendirilmeleri mümkün bulunmadığından ilgililere iade edilmiştir.

Dolayısıyla,yukarıda belirtilen bir yıllık dönem içinde Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti tarafından değerlendirilmesini gerektirir, Tebliğ'de öngörülen şartları taşıyan herhangi bir şikayet başvurusu bulunmadığından, adigeçen Heyet tarafından bu süre zarfında bireysel müşteri şikayetleri hakkında herhangi bir karar alınmamıştır.

B-Bireysel Müşteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına Yapılan Şikayetler

Tebliğ'in "Yıllık faaliyet raporu" başlıklı 17 nci maddesinde yer alan; bankaların kendilerine iletilen şikayetlerin sayıları, konuları ve bunların sonuç bilgilerini her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında Birliğe iletmelerini ve sözkonusu madde kapsamında Birlikçe hazırlanacak Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporunda bu bilgilere de yer verilmesini zorunlu kılan hüküm çerçevesinde, anılan dönemlerde bankalardan alınan bilgiler Birlik tarafından derlenerek konsolide edilmiştir. Toplulaştırma sonucunda ortaya çıkan ve 01/09/2007 - 31/08/2008 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar izleyen sayfalarda tablo ve grafik halinde gösterilmiştir.

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam Edenler	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal	Edenler
Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal	Edenler	Hakem Heyetine İntikal	Edenler(*)
Diğer	Özel Cari/Katılma		
Hs.104700000	480	Krediler112930000	304
		Çekler102740000	284
Kartlar202.6825800	2.715	Diğer443.8310000	3.875
		TOPLAM	
957.5505800	7.658		

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

Not: "İncelemesi Devam Edenler" sütunu dışında kalan sütunlardaki veriler kümülatiftir.

**BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA
BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2007 - 31/08/2008)**

Önceki sayfada verilen tablodan da anlaşılacağı üzere, bir yıllık dönem içinde bireysel müşterilerce katılım bankalarına; 2.715'i banka ve kredi kartlarına, 480'i özel cari ve katılma hesaplarına, 304'ü bireysel fon kullandırmalarına, 284'ü çeklere ve 3.875'i de diğer hususlara ilişkin olmak üzere toplam 7.658 şikayet başvurusu yapılmıştır.

Toplam başvurular içerisinde, %50,6 oran ile en 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 7.658 adet şikayetten, %98,6'sına tekabül eden 7.550'si taraflar arasında çözümlenmiş, 8'i Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 5'i yargıya intikal ettirilmiş olup, 31/08/2008 tarihi itibarıyla kalan 95'i 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
(01/09/2007 - 30/11/2007)**

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam Edenler EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler Yargıya İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal		
Hs.21620000164 07111400716 5	Krediler086000086 Diğer87090000717	Çekler270000072 TOPLAM121.73814001.75	Kartlar (*)
Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.			
BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER (01/09/2007 - 29/02/2008)			

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR	TOPLAM	PAYLAR
İncelemesi Devam Edenler EdenlerTüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)DiğerÖzel Cari/Katılma	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler Yargıya İntikal EdenlerHakem Heyetine İntikal		
Hs.52970000302 Kartlar01.38455001.394 .65355003.699	Krediler81550000163 Diğer181.67800001.696	Çekler51390000144 TOPLAM363	
(*) Birliğimiz bünyesinde yer alan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetini ifade etmektedir.			
Not: "İncelemesi Devam Edenler" sütunu dışında kalan sütunlardaki veriler kümülatiftir.			

**BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA
BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/09/2007 - 31/05/2008)**

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.64060000412 Krediler72150000222 Çekler91930000202
Kartlar172.00255002.029 Diğer652.76900002.834 TOPLAM10
45.58555005.699

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

Not: "İncelemesi Devam Edenler" sütunu dışında kalan sütunlardaki veriler kümülatiftir.