

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ HAKEM HEYETİ

YILLIK FAALİYET RAPORU

(01/01/2011-31/12/2011)

ŞUBAT-2012

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 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 her yılın Şubat ayı sonuna kadar internet sitesinde yayımlayacağı ve bir örneğini de Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na göndereceği hükmünü amir bulunmaktadır.

Söz konusu 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-İDARİ HUSUSLARA İLİŞKİN FAALİYETLER

Uygulamada karşılaşılan bazı sorunlar ve ortaya çıkan ihtiyaçlar nedeniyle Tebliğ'in muhtelif maddelerinde değişiklik yapılmasına gerek duyulması ve bu amaçla yapılan başvurunun Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 05/05/2011 tarih ve 4169 sayılı Kararı ile onaylanması üzerine, Birlik Yönetim Kurulu'nun 25/05/2011 tarih ve 138/1 sayılı Kararı ile Tebliğ'in; 6,7,8,9,11,13,17,19 ve 24 üncü maddelerinin değiştirilmesine karar verilmiştir.

Bu çerçevede, Tebliğ'in 17 nci maddesinde yapılan değişiklikle, daha önce 01/09/..... - 31/08/..... dönemi esas alınarak hazırlanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti yıllık faaliyet raporunun takvim yılı esasına göre düzenlenmesi hükme bağlanmıştır.

Diğer taraftan, Heyet üyelerinin iki yıllık görev sürelerini doldurmaları nedeniyle, Tebliğ'in 5 ve 7 nci maddelerine dayanılarak Birlik Yönetim Kurulu'nun 28/09/2011 tarih ve 141/1 sayılı Kararı ile sözkonusu üyeliklere yeniden atamaları yapılmıştır.

III-FAALİYET DÖNEMİNE İLİŞKİN VERİLER

A-Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti'ne Yapılan Şikayet Başvuruları

Raporun hazırlanmasında esas alınan döneme ilişkin olarak Tebliğ'in 17 nci maddesinde yapılan ve önceki bölümde açıklanan değişiklik doğrultusunda, bireysel müşteriler tarafından Heyete yapılan şikayetlerin ayrıntısı; 01/01/2011 – 31/12/2011

dönemi yanında, bir önceki faaliyet raporunun 01/09/2009 – 31/08/2010 tarihleri arasındaki dönemi kapsadığı dikkate alınarak, arada dönemsel boşluk oluşmaması açısından 01/09/2010 – 31/12/2010 dönemine dair bilgiler de tablo halinde aşağıda verilmiştir.

	Şikayet Sayısı	
	1/9/2010–31/12/2010	1/1/2011–31/12/2011
Mevduat bankalarına ilişkin şikayetler	7	18
Tebliğ’de aranan şartları taşımayan şikayetler	2	15
Tebliğ’de aranan şartları taşımakla birlikte, Heyet kararına gerek kalmadan taraflar arasında çözümlenen veya Tebliğ’in 9. maddesinin 2 no.lu fıkrası kapsamında alınan banka görüşü sonrasında Heyete intikal etmeyen şikayetler	4	9
Heyet tarafından karara bağlanan şikayetler	1	3
Toplam	14	45

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere, Heyete 2011 yılında yapılan toplam 45 adet başvurunun %40,0’ını oluşturan 18 adedini, katılım bankalarına yönelik olmayan şikayetler teşkil etmektedir. Aynı dönemdeki şikayetlerin 15 adedi ise, olayın yargıya intikal etmesi, başvuru süresi ve konusu 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.

Buna karşılık, 01/09/2010 – 31/12/2010 tarihleri arasında Heyete intikal eden toplam 14 şikayetin; 7 sini mevduat bankalarına ilişkin şikayetler, 2 sini ise Tebliğ’de öngörülen şartları haiz olmayan şikayetler oluşturmaktadır.

Diğer taraftan, katılım bankalarına yönelik olup Tebliğ’de aranan şartları ihtiva eden şikayetlerden 2011 yılında 9, 2010 yılı son dört aylık döneminde ise 4 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, bireysel müşteri şikayetlerinden 2010 yılı son dört aylık döneme ilişkin olanlardan 1’i, 2011 yılına ilişkin olanlardan ise 3’ü hakkında Heyet kararı alınmıştır. 2011 yılında alınan Heyet kararlarından 1’i banka, 1’i müşteri, diğeri ise kısmen müşteri – kısmen banka lehine sonuçlanmış olup, 01/09/2010 – 31/12/2010 döneminde alınan tek kararda ise banka lehine karar verilmiştir.

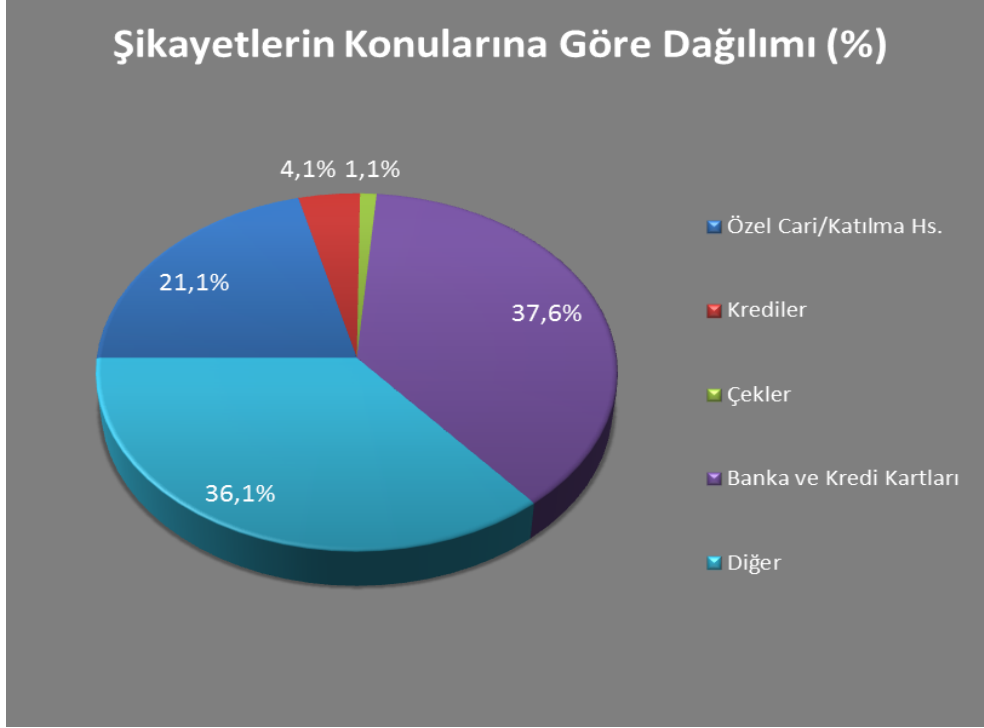
B-Bireysel Msteriler Tarafından Doğrudan Katılım Bankalarına Yapılan Şikayetler

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 Msteri 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 edilmiŐtir. Konsolidasyon sonucunda ortaya çıkan ve 01/01/2011 - 31/12/2011 tarihleri arasını kapsayan sonuçlar takip eden sayfalarda tablo ve grafik halinde gösterilmiŐtir.

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2011 - 31/12/2011)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	1	9.426	10	58	1	0	9.496	21,1%
Krediler	0	1.572	39	238	0	0	1.849	4,1%
Çekler	0	496	0	0	0	0	496	1,1%
Banka ve Kredi Kartları	5	16.746	5	164	0	0	16.920	37,6%
Diğer	2	16.222	0	5	2	0	16.231	36,1%
TOPLAM	8	44.462	54	465	3	0	44.992	100%
PAYLAR	0,0%	98,8%	0,1%	1,1%	0,0%	0,0%	100%	

(*) 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; 16.920'si banka ve kredi kartlarına, 9.496'sı özel cari ve katılma hesaplarına, 1.849'u bireysel fon kullandırmalarına, 496'sı çeklere ve 16.231'i de diğer hususlara ilişkin olmak üzere toplam 44.992 şikayet başvurusu yapılmıştır.

Toplam başvurular içerisinde, %36,1 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 44.992 adet şikayetten, % 98,8'ine tekabül eden 44.462'si taraflar arasında çözümlenmiş, 465'i Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine, 54'ü yargıya intikal ettirilmiş, 3'ü ise Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetince karara bağlanmış olup, 31/12/2011 tarihi itibarıyla kalan 8'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
(01/01/2011 - 31/03/2011)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözömlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)	Diğer		
Özel Cari/ Katılma Hs.	0	1.475	5	12	0	0	1.492	14,2%
Krediler	0	512	9	40	0	0	561	5,3%
Çekler	0	124	0	0	0	0	124	1,2%
Banka ve Kredi Kartları	0	4.952	2	30	0	0	4.984	47,5%
Diğer	0	3.331	0	3	0	0	3.334	31,8%
TOPLAM	0	10.394	16	85	0	0	10.495	100%
PAYLAR	0,0%	99,0%	0,2%	0,8%	0,0%	0,0%	100%	

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

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2011 - 30/06/2011)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	4	4.487	5	33	0	0	4.529	20,0%
Krediler	0	472	13	124	0	0	609	2,7%
Çekler	0	245	0	0	0	0	245	1,1%
Banka ve Kredi Kartları	17	8.888	4	71	0	0	8.980	39,8%
Diğer	12	8.211	0	3	0	0	8.226	36,4%
TOPLAM	33	22.303	22	231	0	0	22.589	100%
PAYLAR	0,1%	98,7%	0,1%	1,1%	0,0%	0,0%	100%	

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

BİREYSEL MÜŞTERİLERCE KATILIM BANKALARINA BİLDİRİLEN ŞİKAYETLER
(01/01/2011 – 30/09/2011)

ŞİKAYET KONULARI	SONUÇLAR						TOPLAM	PAYLAR
	Bankaca Halen İncelenmekte Olanlar	Banka-Müşteri Arasında Çözümlenenler	Yargıya İntikal Edenler	Tüketici Şikayetleri Hakem Heyetine İntikal Edenler	Hakem Heyetine İntikal Edenler(*)	Diğer		
Özel Cari/Katılma Hs.	0	6.934	10	45	1	0	6.990	20,9%
Krediler	0	1.028	29	183	0	0	1.240	3,7%
Çekler	0	361	0	0	0	0	361	1,0%
Banka ve Kredi Kartları	0	12.435	4	113	0	0	12.552	37,5%
Diğer	2	12.344	0	4	0	0	12.350	36,9%
TOPLAM	2	33.102	43	345	1	0	33.493	100%
PAYLAR	0,0%	98,8%	0,1%	1,1%	0,0%	0,0%	100%	

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