

**Tablo: 1 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler**

Başvuru Türleri	31 Mart 2014		30 Haziran 2014		30 Eylül 2014		31 Aralık 2014		1 Ocak 2014 -31 Aralık 2014	
	Adet	%	Adet	%	Adet	%	Adet	%	Adet	%
<b>Krediler</b>	226.165	21,2	0	-	0	-	0	-	226.165	21,2
Faiz, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	187.429	17,5	0	-	0	-	0	-	187.429	17,5
Bilgi / Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	24.424	2,3	0	-	0	-	0	-	24.424	2,3
Kredinin Erken Ödenmesi ve Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	2.314	0,2	0	-	0	-	0	-	2.314	0,2
Diğer	11.998	1,1	0	-	0	-	0	-	11.998	1,1
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	550.759	51,6	0	-	0	-	0	-	550.759	51,6
Kredi Kartı Ücreti	236.320	22,1	0	-	0	-	0	-	236.320	22,1
Diğer Ücret ve Faizler	21.066	2,0	0	-	0	-	0	-	21.066	2,0
Harcama İtirazları ve Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık	55.721	5,2	0	-	0	-	0	-	55.721	5,2
Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	62.595	5,9	0	-	0	-	0	-	62.595	5,9
Kurye Hizmetleri	51.416	4,8	0	-	0	-	0	-	51.416	4,8
Hesap Özeti Gönderim Şikayetleri	37.985	3,6	0	-	0	-	0	-	37.985	3,6
İptal Taleplerinin Karşılanmaması	618	0,1	0	-	0	-	0	-	618	0,1
Talepsiz Kart Gönderimi	854	0,1	0	-	0	-	0	-	854	0,1
Limit Problemleri	13.406	1,3	0	-	0	-	0	-	13.406	1,3
Diğer	70.778	6,6	0	-	0	-	0	-	70.778	6,6
<b>Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	138.312	12,9	0	-	0	-	0	-	138.312	12,9
ATM Hizmetleri	83.214	7,8	0	-	0	-	0	-	83.214	7,8
İnternet ve Mobil Bankacılık	17.829	1,7	0	-	0	-	0	-	17.829	1,7
Telefon Bankacılığı	23.091	2,2	0	-	0	-	0	-	23.091	2,2
Diğer	14.178	1,3	0	-	0	-	0	-	14.178	1,3
<b>Mevduat İşlemleri</b>	96.283	9,0	0	-	0	-	0	-	96.283	9,0
Hesap İşletim Ücreti	69.367	6,5	0	-	0	-	0	-	69.367	6,5
Hesabın Bloke Edilmesi	2.070	0,2	0	-	0	-	0	-	2.070	0,2
Hesabın Kapatılmaması	2.449	0,2	0	-	0	-	0	-	2.449	0,2
Diğer	22.397	2,1	0	-	0	-	0	-	22.397	2,1
<b>Kredili Mevduat Hesabı İşlemleri</b>	15.180	1,4	0	-	0	-	0	-	15.180	1,4
Talepsiz Kredili Mevduat Hesabı Açılması	382	0,0	0	-	0	-	0	-	382	0,0
Kredili Mevduat Hesabının Kapatılmaması	408	0,0	0	-	0	-	0	-	408	0,0
Diğer	14.390	1,3	0	-	0	-	0	-	14.390	1,3
<b>Sigorta İşlemleri</b>	24.546	2,3	0	-	0	-	0	-	24.546	2,3
Fatura ve Diğer Ödemeler	11.553	1,1	0	-	0	-	0	-	11.553	1,1
Yatırım Ürün ve Hizmetleri	5.428	0,5	0	-	0	-	0	-	5.428	0,5
<b>Toplam</b>	1.068.226	100,0	0	-	0	-	0	-	1.068.226	100,0

**Tablo: 2 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Başvuru Adetleri  
(1 Ocak 2014 - 31 Mart 2014)**

Bankalar	Tablo: 2 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Başvuru Adetleri (1 Ocak 2014 - 31 Mart 2014)								
	Krediler	Banka ve Kredi Kartları	Alternatif Dağıtım Kanalları	Mevduat İşlemleri	Kredili Mevduat Hesabı İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
Banka 1	60.980	182.474	45.454	25.750	10.507	11.132	4.027	2.395	342.719
Banka 2	27.653	70.709	16.130	1.661	261	289	1.159	178	118.040
Banka 3	11.451	60.462	16.082	12.653	479	249	1.319	899	103.594
Banka 4	10.320	66.130	2.607	3.489	277	4.357	236	140	87.556
Banka 5	29.493	29.799	10.290	8.655	433	474	641	1.055	80.840
Banka 6	14.382	38.149	5.771	11.008	562	1.972	896	187	72.927
Banka 7	16.525	26.034	5.869	6.418	186	152	466	47	55.697
Banka 8	21.745	17.469	2.114	6.847	6	119	617	12	48.929
Banka 9	6.202	13.560	12.255	2.307	580	2.757	529	154	38.344
ING Bank A.Ş.	7.714	7.684	5.299	9.145	819	430	814	199	32.104
Banka 11	7.447	10.542	7.246	4.159	425	1.336	515	79	31.749
Banka 12	4.584	13.174	6.320	2.850	553	1.108	238	52	28.879
Banka 13	4.420	10.878	2.348	1.087	78	83	88	26	19.008
Banka 14	534	1.738	179	103	8	63	3	2	2.630
Banka 15	139	1.190	272	40	0	4	3	0	1.648
Banka 16	599	601	0	0	0	0	0	0	1.200
Banka 17	644	3	6	0	0	0	0	0	653
Banka 18	409	21	46	33	5	1	1	2	518
Banka 19	454	0	0	0	0	5	0	0	459
Banka 20	139	121	12	16	0	3	0	0	291
Banka 21	208	5	2	13	0	1	1	0	230
Banka 22	85	0	6	0	0	3	0	1	95
Banka 23	31	7	1	48	0	8	0	0	95
Banka 24	1	8	1	1	0	0	0	0	11
Banka 25	6	0	2	0	1	0	0	0	9
Banka 26	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>226.165</b>	<b>550.759</b>	<b>138.312</b>	<b>96.283</b>	<b>15.180</b>	<b>24.546</b>	<b>11.553</b>	<b>5.428</b>	<b>1.068.226</b>





**Tablo: 5 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler  
Müşteri Lehine Sonuçlanmalarına Göre, Banka Bazında  
(1 Ocak 2014 - 31 Mart 2014)**

Bankalar	Krediler		Banka ve Kredi Kartları		Alternatif Dağıtım Kanalları		Mevduat İşlemleri		Kredili Mevduat Hesap İşlemleri		Sigorta İşlemleri		Fatura ve Diğer Ödemeler		Yatırım Ürün ve Hizmetleri		Toplam		Olumlu Sonuçlanma Oranı %
	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz	
	Banka 1	599	0	601	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.200	
Banka 2	1	0	8	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	100,0
Banka 3	116	418	1.668	70	178	1	68	35	6	2	62	1	3	0	2	0	2.103	527	80,0
Banka 4	330	4.090	10.415	463	2.220	128	474	613	45	33	57	26	66	22	17	9	13.624	5.384	71,7
Banka 5	5.597	55.383	150.484	31.990	42.227	3.227	19.626	6.124	8.512	1.995	11.065	67	4.019	8	2.393	2	243.923	98.796	71,2
Banka 6	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	66,7
Banka 7	2.527	4.920	7.224	3.318	5.722	1.524	2.937	1.222	351	74	1.139	197	425	90	69	10	20.394	11.355	64,2
ING Bank A.Ş.	4.140	5.845	5.987	3.746	5.050	1.834	7.003	4.784	694	149	393	228	873	225	129	81	24.269	16.892	59,0
Banka 9	5.441	11.074	15.975	10.042	4.247	1.622	3.711	2.698	110	76	97	45	325	141	42	5	29.948	25.703	53,8
Banka 10	33	106	757	433	69	203	22	18	0	0	3	1	0	3	0	0	884	764	53,6
Banka 11	31	27.622	44.665	26.044	16.109	21	433	1.228	126	135	289	0	1.159	0	178	0	62.990	55.050	53,4
Banka 12	2.567	8.182	35.538	26.676	8.284	2.942	3.814	7.934	286	137	202	32	737	496	315	538	51.743	46.937	52,4
Banka 13	222	5.302	6.373	6.313	8.545	2.787	749	1.400	294	225	1.461	1.127	110	370	63	82	17.817	17.606	50,3
Banka 14	299	9.798	44.733	33.372	754	1.943	237	3.829	81	226	387	4.076	40	201	42	112	46.573	53.557	46,5
Banka 15	457	21.768	14.800	4.707	2.190	0	5.892	1.505	1	5	14	119	493	151	12	1	23.859	28.256	45,8
Banka 16	1.671	27.814	17.712	10.113	9.269	999	4.604	4.033	368	64	436	36	610	19	484	566	35.154	43.644	44,6
Banka 17	427	13.214	15.811	16.808	2.553	672	4.966	5.056	376	134	805	1.087	177	468	58	71	25.173	37.510	40,2
Banka 18	110	339	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	110	344	24,2
Banka 19	43	165	2	3	2	0	3	10	0	0	1	0	0	1	0	0	51	179	22,2
Banka 20	8	397	6	11	25	21	13	20	0	5	1	0	0	1	1	1	54	456	10,6
Banka 21	2	29	0	7	1	0	4	43	0	0	1	5	0	0	0	0	8	84	8,7
Banka 22	58	4.526	1.260	11.914	826	5.494	107	2.743	4	549	68	1.040	25	213	0	52	2.348	26.531	8,1
Banka 23	23	621	3	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	621	4,9
Banka 24	0	83	0	0	0	6	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	92	0,0
Banka 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>24.704</b>	<b>201.696</b>	<b>374.022</b>	<b>186.030</b>	<b>108.278</b>	<b>23.425</b>	<b>54.664</b>	<b>43.295</b>	<b>11.254</b>	<b>3.809</b>	<b>16.481</b>	<b>8.094</b>	<b>9.062</b>	<b>2.409</b>	<b>3.805</b>	<b>1.531</b>	<b>602.270</b>	<b>470.289</b>	<b>56,2</b>

**Tablo: 6 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler,  
Kaynağına Göre, Banka Bazında  
(1 Ocak 2014 - 31 Mart 2014)**

Bankalar	Tablo: 6 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler, Kaynağına Göre, Banka Bazında (1 Ocak 2014 - 31 Mart 2014)								
	Çağrı Merkezi	Şikayet Yönetimi / Şikayet Çağrı Merkezi	Şubeler	Genel Müdürlük Birimleri, Bölge Müdürlükleri, Bankanın Sahibi/Ortağı Olduğu Şirketler	İnternet Bankacılığı ve İnternet Sitesi	Bankanın Sahip Olduğu Sosyal Medya Hesapları	BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) ve Diğer Kamu Kurumları	TBB / TKBB Hakem Heyetleri	Toplam
Banka 1	185.335	49.718	73.335	6.511	25.189	2.459	67	105	342.719
Banka 2	56.866	132	13.093	31.944	15.353	73	446	133	118.040
Banka 3	51.364	9.998	512	11.288	30.119	169	42	102	103.594
Banka 4	29.248	13.003	9.803	11.138	23.585	545	100	134	87.556
Banka 5	15.255	21.281	18.968	300	24.175	598	64	199	80.840
Banka 6	54	30.795	1.274	12.665	23.050	4.688	143	258	72.927
Banka 7	9.277	25.395	0	453	18.653	0	1.874	45	55.697
Banka 8	20.616	0	3.406	22.691	2.016	0	138	62	48.929
Banka 9	21.184	139	3.770	8.529	4.667	0	19	36	38.344
ING Bank A.Ş.	12.485	5.936	7.870	0	5.341	205	217	50	32.104
Banka 11	17.517	7.937	1.199	46	4.708	247	50	45	31.749
Banka 12	10.461	7.079	397	234	9.674	1.001	4	29	28.879
Banka 13	11.178	0	4.335	2.529	941	1	11	13	19.008
Banka 14	335	0	1.430	20	845	0	0	0	2.630
Banka 15	776	2	76	0	749	45	0	0	1.648
Banka 16	0	1.200	0	0	0	0	0	0	1.200
Banka 17	74	0	0	0	0	0	1	578	653
Banka 18	37	201	1	0	17	3	0	259	518
Banka 19	0	122	7	120	0	0	0	210	459
Banka 20	87	0	0	134	69	0	1	0	291
Banka 21	3	3	45	0	16	0	0	163	230
Banka 22	0	0	0	41	51	0	1	2	95
Banka 23	39	42	0	0	1	10	0	3	95
Banka 24	3	0	0	0	8	0	0	0	11
Banka 25	0	0	0	1	3	0	0	5	9
Banka 26	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>442.194</b>	<b>172.983</b>	<b>139.522</b>	<b>108.644</b>	<b>189.230</b>	<b>10.044</b>	<b>3.178</b>	<b>2.431</b>	<b>1.068.226</b>

**Tablo: 7 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine TBB, Mahkeme ve BDDK'dan Yönlendirilen Bireysel Şikayetler, Başvuru Sahibinin Haklı Bulunması Oranına Göre, Banka Bazında (1 Ocak 2014- 31 Mart 2014)**

Bankalar	Krediler		Banka ve Kredi Kartları		Alternatif Dağıtım Kanalları		Mevduat İşlemleri		Kredili Mevduat Hesabı İşlemleri		Sigorta İşlemleri		Fatura ve Diğer Ödemeler		Yatırım Ürün ve Hizmetleri		Toplam		Haklı Sonuçlanma Oranı %
	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	
	Banka 1	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
Banka 2	107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107	0	100,0
Banka 3	32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	1	97,0
Banka 4	688	18	3	10	0	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	697	31	95,7
Banka 5	432	19	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	432	21	95,4
Banka 6	366	8	2	7	0	3	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	371	20	94,9
Banka 7	100	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	7	93,5
Banka 8	2.427	187	11	1	1	0	12	0	2	0	1	0	1	0	1	0	2.456	188	92,9
Banka 9	1.081	27	31	24	31	2	5	37	0	1	0	4	0	0	0	0	1.148	95	92,4
Banka 10	412	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	412	36	92,0
Banka 11	2.885	98	274	192	1	1	8	11	0	0	1	1	0	0	0	1	3.169	304	91,2
Banka 12	1.138	52	45	51	0	4	18	33	1	8	0	4	0	2	0	0	1.202	154	88,6
ING Bank A.Ş.	183	10	37	21	2	0	25	7	3	2	3	2	0	0	1	0	254	42	85,8
Banka 14	212	85	7	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	220	88	71,4
Banka 15	21	5	1	5	0	0	6	5	1	0	0	0	0	0	0	1	29	16	64,4
Banka 16	13	11	19	38	0	0	5	12	1	1	2	0	0	0	0	0	40	62	39,2
Banka 17	4	6	6	11	0	0	6	3	0	0	2	8	0	0	0	0	18	28	39,1
Banka 18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	33,3
Banka 19	1	12	11	49	3	4	1	6	0	0	0	4	0	3	0	2	16	80	16,7
Banka 20	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0,0
Banka 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>10.118</b>	<b>584</b>	<b>447</b>	<b>413</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>97</b>	<b>117</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10.720</b>	<b>1.178</b>	<b>90,1</b>

**Tablo: 8 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında  
Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Gelen Başvuru Adetleri  
(1 Ocak 2014- 31 Mart 2014)**

Bankalar	Tablo: 8 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Gelen Başvuru Adetleri (1 Ocak 2014- 31 Mart 2014)								
	Krediler	Banka ve Kredi Kartları	Alternatif Dağıtım Kanalları	Mevduat İşlemleri	Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
Banka 1	70.139	1.882	1	2.021	5	22	1	3	74.074
Banka 2	57.358	13.705	1	1.278	2	307	1	1	72.653
Banka 3	61.420	3.244	6	673	0	15	1	0	65.359
Banka 4	44.455	3.072	0	175	0	108	0	0	47.810
Banka 5	30.683	11.409	0	1.534	0	0	0	0	43.626
Banka 6	19.594	700	0	286	8	7	2	0	20.597
Banka 7	17.092	1.626	0	210	16	10	2	0	18.956
Banka 8	13.158	0	0	0	0	0	0	0	13.158
ING Bank A.Ş.	11.558	512	10	373	14	16	4	0	12.487
Banka 10	10.337	973	6	141	8	5	1	0	11.471
Banka 11	6.811	2.361	1	152	10	74	0	0	9.409
Banka 12	5.561	111	0	217	0	1	0	0	5.890
Banka 13	578	0	0	0	0	0	0	0	578
Banka 14	433	15	0	15	0	11	0	0	474
Banka 15	356	9	0	12	0	0	0	0	377
Banka 16	257	77	0	1	0	1	0	0	336
Banka 17	274	0	0	0	0	0	0	0	274
Banka 18	259	0	0	0	0	0	0	0	259
Banka 19	209	0	0	0	0	0	0	0	209
Banka 20	120	0	0	0	0	0	0	0	120
Banka 21	88	0	0	0	0	0	0	0	88
Banka 22	52	0	0	0	0	0	0	0	52
Banka 23	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Banka 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 26	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>350.797</b>	<b>39.696</b>	<b>25</b>	<b>7.088</b>	<b>63</b>	<b>577</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>398.262</b>



**Tablo: 9 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Yapılan Başvuruların  
Banka Bazında Sonuçlarına Göre Sıralaması  
(1 Ocak 2014- 31 Mart 2014)**

Bankalar	Krediler		Banka ve Kredi Kartları		Alternatif Dağıtım Kanalları		Mevduat İşlemleri		Kredili Mevduat Hesapları İşlemleri		Sigorta İşlemleri		Fatura ve Diğer Ödemeler		Yatırım Ürün ve Hizmetleri		Toplam		Haklı Sonuçlanma Oranı %
	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	Haklı	Haksız	
	Banka 1	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
Banka 2	43	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	100,0
Banka 3	29.801	857	11.752	313	2	0	871	156	2	0	29	24	2	0	0	0	42.459	1.350	96,9
Banka 4	11.978	614	11.224	185	0	0	812	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.014	799	96,8
Banka 5	3.900	168	1.059	7	1	0	72	8	0	0	3	1	0	0	0	0	5.035	184	96,5
Banka 6	22.641	879	1.685	82	0	0	735	14	4	1	7	0	2	0	2	1	25.076	977	96,2
Banka 7	2.680	105	101	8	0	0	186	18	1	0	0	0	0	0	2	0	2.970	131	95,8
Banka 8	89	3	38	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	127	6	95,5
Banka 9	19.128	1.207	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19.128	1.207	94,1
Banka 10	100	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	7	93,5
Banka 11	159	12	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	166	12	93,3
Banka 12	67	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	5	93,1
Banka 13	24	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	2	92,3
Banka 14	412	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	412	36	92,0
Banka 15	10.601	1.145	2.018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.619	1.145	91,7
Banka 16	20.836	2.177	2.834	281	6	1	595	81	0	0	13	8	0	0	0	0	24.284	2.548	90,5
Banka 17	7.876	1.238	590	173	0	0	464	114	6	1	105	9	0	1	0	1	9.041	1.537	85,5
Banka 18	181	32	15	0	0	0	4	2	0	0	3	4	0	0	0	0	203	38	84,2
ING Bank A.Ş.	3.980	930	174	191	2	2	194	36	4	0	2	1	1	0	0	0	4.357	1.160	79,0
Banka 20	1.712	592	1.281	399	0	0	43	10	0	0	9	3	0	0	0	0	3.045	1.004	75,2
Banka 21	60	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	28	68,2
Banka 22	152	554	0	5	0	0	0	10	0	0	0	8	0	0	0	0	152	577	20,9
Banka 23	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Banka 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Banka 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Tüm Bankalar</b>	<b>136.436</b>	<b>10.592</b>	<b>32.776</b>	<b>1.645</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3.979</b>	<b>450</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>171</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>173.399</b>	<b>12.754</b>	<b>93,1</b>