

**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-31 Aralık 2014	
	Adet	%	Adet	%	Adet	%	Adet	%	Adet	%
Krediler	226.165	21,2	287.287	26,5	215.879	19,7	0	-	729.331	22,5
Faiz, Ücret, Masraf ve Komisyon Tutarlarına İtiraz	187.429	17,5	214.921	19,9	181.129	16,5	0	-	583.479	18,0
Bilgi / Belge Taleplerine İlişkin Sorunlar	24.424	2,3	58.631	5,4	19.186	1,7	0	-	102.241	3,1
Kredinin Erken Ödenmesi ve Yeniden Yapılandırmaya İlişkin Sorunlar	2.314	0,2	2.413	0,2	2.067	0,2	0	-	6.794	0,2
Diğer	11.998	1,1	11.322	1,0	13.497	1,2	0	-	36.817	1,1
<b>Banka ve Kredi Kartları</b>	<b>550.759</b>	<b>51,6</b>	<b>535.769</b>	<b>49,5</b>	<b>593.014</b>	<b>54,1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1.679.542</b>	<b>51,7</b>
Kredi Kartı Ücreti	236.320	22,1	211.675	19,6	229.421	20,9	0	-	677.416	20,9
Diğer Ücret ve Faizler	21.066	2,0	20.551	1,9	25.560	2,3	0	-	67.177	2,1
Harcama İtirazları ve Kayıp, Çalıntı, Dolandırıcılık	55.721	5,2	55.533	5,1	58.556	5,3	0	-	169.810	5,2
Kampanya, Promosyonlar ve Ödül Puanlar	62.595	5,9	55.890	5,2	56.326	5,1	0	-	174.811	5,4
Kurye Hizmetleri	51.416	4,8	60.544	5,6	94.658	8,6	0	-	206.618	6,4
Hesap Özeti Gönderim Şikayetleri	37.985	3,6	38.376	3,5	21.556	2,0	0	-	97.917	3,0
İptal Taleplerinin Karşılınmaması	618	0,1	722	0,1	545	0,0	0	-	1.885	0,1
Talepsiz Kart Gönderimi	854	0,1	741	0,1	704	0,1	0	-	2.299	0,1
Limit Problemleri	13.406	1,3	15.698	1,5	15.471	1,4	0	-	44.575	1,4
Diğer	70.778	6,6	76.039	7,0	90.217	8,2	0	-	237.034	7,3
<b>Alternatif Dağıtım Kanalları</b>	<b>138.312</b>	<b>12,9</b>	<b>126.237</b>	<b>11,7</b>	<b>141.818</b>	<b>12,9</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>406.367</b>	<b>12,5</b>
ATM Hizmetleri	83.214	7,8	70.518	6,5	78.511	7,2	0	-	232.243	7,2
İnternet ve Mobil Bankacılık	17.829	1,7	16.319	1,5	23.434	2,1	0	-	57.582	1,8
Telefon Bankacılığı	23.091	2,2	25.921	2,4	29.833	2,7	0	-	78.845	2,4
Diğer	14.178	1,3	13.479	1,2	10.040	0,9	0	-	37.697	1,2
<b>Mevduat İşlemleri</b>	<b>96.283</b>	<b>9,0</b>	<b>90.283</b>	<b>8,3</b>	<b>95.642</b>	<b>8,7</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>282.208</b>	<b>8,7</b>
Hesap İşletim Ücreti	69.367	6,5	53.921	5,0	63.409	5,8	0	-	186.697	5,7
Hesabın Bloke Edilmesi	2.070	0,2	2.409	0,2	3.222	0,3	0	-	7.701	0,2
Hesabın Kapatılmaması	2.449	0,2	7.948	0,7	1.475	0,1	0	-	11.872	0,4
Diğer	22.397	2,1	26.005	2,4	27.536	2,5	0	-	75.938	2,3
<b>Kredili Mevduat Hesabı İşlemleri</b>	<b>15.180</b>	<b>1,4</b>	<b>14.823</b>	<b>1,4</b>	<b>14.398</b>	<b>1,3</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>44.401</b>	<b>1,4</b>
Talepsiz Kredili Mevduat Hesabı Açılması	382	0,0	242	0,0	240	0,0	0	-	864	0,0
Kredili Mevduat Hesabının Kapatılmaması	408	0,0	561	0,1	639	0,1	0	-	1.608	0,0
Diğer	14.390	1,3	14.020	1,3	13.519	1,2	0	-	41.929	1,3
<b>Sigorta İşlemleri</b>	<b>24.546</b>	<b>2,3</b>	<b>15.140</b>	<b>1,4</b>	<b>21.729</b>	<b>2,0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>61.415</b>	<b>1,9</b>
Fatura ve Diğer Ödemeler	11.553	1,1	10.414	1,0	11.505	1,0	0	-	33.472	1,0
Yatırım Ürün ve Hizmetleri	5.428	0,5	2.487	0,2	2.495	0,2	0	-	10.410	0,3
<b>Toplam</b>	<b>1.068.226</b>	<b>100,0</b>	<b>1.082.440</b>	<b>100,0</b>	<b>1.096.480</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>3.247.146</b>	<b>100,0</b>

**Tablo: 2 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Başvuru Adetleri  
(1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 2014)**

Bankalar	Tablo: 2 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Başvuru Adetleri (1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 2014)								
	Krediler	Banka ve Kredi Kartları	Alternatif Dağıtım Kanalları	Mevduat İşlemleri	Kredili Mevduat Hesabi İşlemleri	Sigorta İşlemleri	Fatura ve Diğer Ödemeler	Yatırım Ürün ve Hizmetleri	Toplam
Banka 1	35.973	211.924	37.939	24.068	9.585	13.437	3.281	208	336.415
Banka 2	14.299	61.048	19.048	11.818	669	298	828	964	108.972
Banka 3	25.417	52.517	18.214	2.842	321	234	1.916	283	101.744
Banka 4	16.865	67.570	2.751	5.704	393	1.612	665	299	95.859
Banka 5	22.375	46.458	6.151	9.856	693	2.373	888	218	89.012
Banka 6	18.312	29.527	12.806	9.961	1.033	276	808	170	72.893
Banka 7	29.912	25.479	2.587	7.894	4	127	1.245	14	67.262
Banka 8	12.759	24.937	10.900	3.804	72	133	488	29	53.122
Banka 9	10.140	17.995	6.807	4.053	385	1.012	236	49	40.677
Banka 10	7.277	14.792	7.366	3.442	533	1.228	229	35	34.902
ING Bank A.Ş.	8.306	7.376	6.188	8.270	440	243	512	153	31.488
Banka 12	5.583	12.720	9.319	1.993	179	625	293	64	30.776
Banka 13	1.808	12.010	1.025	1.421	37	83	96	9	16.489
Banka 14	2.308	5.327	23	0	0	0	0	0	7.658
Banka 15	511	1.471	464	265	39	33	13	0	2.796
Banka 16	749	1.274	124	122	8	0	0	0	2.277
Banka 17	558	472	0	0	0	0	0	0	1.030
Banka 18	921	0	0	0	0	0	0	0	921
Banka 19	800	31	48	27	4	3	3	0	916
Banka 20	625	23	4	27	0	0	4	0	683
Banka 21	257	0	42	0	0	0	0	0	299
Banka 22	33	49	6	32	2	3	0	0	125
Banka 23	70	1	2	39	0	9	0	0	121
Banka 24	19	0	1	3	0	0	0	0	23
Banka 25	2	13	3	1	1	0	0	0	20
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
Tüm Bankalar	215.879	593.014	141.818	95.642	14.398	21.729	11.505	2.495	1.096.480





**Tablo: 5 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler  
Müşteri Lehine Sonuçlanmasına Göre Banka Bazında  
(1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Banka 2	2	0	13	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	19	1	95,0
Banka 3	3	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	87,5
Banka 4	236	1.549	11.372	637	976	49	665	756	28	8	57	26	69	27	6	2	13.409	3.054	81,4
Banka 5	7.123	27.718	173.494	38.182	32.743	5.146	18.654	5.331	7.272	2.305	13.375	29	3.275	4	207	0	256.143	78.715	76,5
Banka 6	84	2.224	5.327	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.434	2.224	71,0
Banka 7	3.551	9.179	14.568	10.349	9.054	1.841	2.657	1.138	64	7	109	14	448	40	28	0	30.479	22.568	57,5
ING Bank A.Ş.	1.591	6.891	4.101	2.776	4.884	1.395	6.345	2.373	263	234	192	89	317	183	102	56	17.795	13.997	56,0
Banka 9	3.865	10.395	34.822	25.497	10.598	3.430	4.222	7.962	435	178	255	39	507	317	549	365	55.253	48.183	53,4
Banka 10	122	536	816	458	111	13	88	32	5	3	0	0	0	0	0	0	1.142	1.042	52,3
Banka 11	1.695	8.445	9.478	8.517	5.621	1.186	2.712	1.341	324	61	816	196	226	10	42	7	20.914	19.763	51,4
Banka 12	4	23.608	26.971	19.091	17.421	651	448	1.673	80	143	153	0	1.322	0	185	0	46.584	45.166	50,8
Banka 13	2.348	15.913	12.966	14.453	12.069	554	4.239	5.675	919	108	245	20	768	9	117	50	33.671	36.782	47,8
Banka 14	323	7.494	7.886	9.284	9.690	2.818	1.137	1.381	284	191	398	512	99	371	44	47	19.861	22.098	47,3
Banka 15	38	32	1	0	0	2	14	25	0	0	3	6	0	0	0	0	56	65	46,3
Banka 16	766	29.509	19.687	7.413	2.671	12	6.591	1.923	3	1	16	113	1.217	150	17	1	30.968	39.122	44,2
Banka 17	1.297	14.493	34.935	32.043	761	2.104	805	5.067	64	350	200	1.488	378	278	174	113	38.614	55.936	40,8
Banka 18	85	425	555	916	264	200	182	83	28	11	10	23	6	7	0	0	1.130	1.665	40,4
Banka 19	1.871	19.604	18.071	23.039	1.095	715	3.270	5.591	444	181	602	1.422	154	505	39	94	25.546	51.151	33,3
Banka 20	178	439	4	19	1	1	4	22	0	0	0	0	1	1	0	0	188	482	28,1
Banka 21	510	6.767	4.365	10.427	1.370	5.996	738	2.704	48	485	145	1.083	42	187	10	25	7.228	27.674	20,7
Banka 22	23	234	0	0	38	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	238	20,4
Banka 23	112	809	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112	809	12,2
Banka 24	22	778	7	24	20	28	8	19	0	4	1	2	1	2	0	0	59	857	6,4
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>25.850</b>	<b>187.043</b>	<b>379.439</b>	<b>203.125</b>	<b>109.414</b>	<b>26.145</b>	<b>52.783</b>	<b>43.096</b>	<b>10.261</b>	<b>4.271</b>	<b>16.577</b>	<b>5.062</b>	<b>8.830</b>	<b>2.091</b>	<b>1.520</b>	<b>760</b>	<b>604.674</b>	<b>471.593</b>	<b>56,2</b>

**Tablo: 6 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler,  
Kaynağına Göre Banka Bazında  
(1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 2014)**

Bankalar	Tablo: 6 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine Doğrudan Yapılan Bireysel Şikayetler, Kaynağına Göre Banka Bazında (1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 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	212.348	32.566	57.764	7.629	25.184	798	71	55	336.415
Banka 2	50.088	14.755	517	12.703	30.578	156	71	104	108.972
Banka 3	33.485	181	28.424	16.252	22.246	58	930	168	101.744
Banka 4	24.970	19.055	9.809	21.020	19.893	875	95	142	95.859
Banka 5	69	45.815	743	14.210	22.095	5.570	131	379	89.012
Banka 6	14.538	26.272	4.299	276	25.957	1.269	57	225	72.893
Banka 7	29.934	0	2.818	31.087	2.839	0	532	52	67.262
Banka 8	4.364	22.683	0	0	24.259	0	1.706	110	53.122
Banka 9	20.952	12.656	1.477	43	5.082	341	47	79	40.677
Banka 10	10.017	11.910	431	272	10.508	1.669	41	54	34.902
ING Bank A.Ş.	9.603	9.219	8.399	0	3.670	218	341	38	31.488
Banka 12	15.426	101	2.166	10.306	2.735	22	10	10	30.776
Banka 13	11.267	0	2.821	1.755	615	5	20	6	16.489
Banka 14	5.412	0	0	0	0	76	19	2.151	7.658
Banka 15	1.785	0	338	92	513	67	0	1	2.796
Banka 16	433	567	867	34	283	0	90	3	2.277
Banka 17	0	1.030	0	0	0	0	0	0	1.030
Banka 18	0	180	6	121	0	0	0	614	921
Banka 19	52	582	0	0	53	6	0	223	916
Banka 20	29	104	0	0	20	0	527	3	683
Banka 21	1	0	0	154	144	0	0	0	299
Banka 22	52	0	0	32	41	0	0	0	125
Banka 23	85	31	0	0	0	5	0	0	121
Banka 24	0	0	0	2	4	0	17	0	23
Banka 25	0	0	0	1	19	0	0	0	20
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>444.910</b>	<b>197.707</b>	<b>120.879</b>	<b>115.989</b>	<b>196.738</b>	<b>11.135</b>	<b>4.705</b>	<b>4.417</b>	<b>1.096.480</b>

**Tablo: 7 Türkiye Bankalar Birliği Üyelerine TBB, Mahkeme ve BDDK'dan Yönlendirilen Bireysel Şikayetler, Başvuru Sahibinin Haklı Bulunması Oranına Göre Banka Bazında (1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 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	91	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	
Banka 2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100,0
Banka 3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100,0
Banka 4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	100,0
Banka 5	3.785	52	2	15	0	0	4	11	0	0	2	4	0	0	0	0	3.793	82	97,9
Banka 6	13.352	236	323	46	0	9	1	26	0	3	32	0	0	8	0	1	13.708	329	97,7
Banka 7	243	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	243	7	97,2
Banka 8	166	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	5	97,1
Banka 9	1.077	52	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.081	52	95,4
Banka 10	2.069	101	82	19	0	4	2	1	0	0	2	2	1	2	1	0	2.157	129	94,4
ING Bank A.Ş.	355	9	5	5	1	0	18	11	2	2	1	1	2	1	0	1	384	30	92,8
Banka 12	22	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	24	2	92,3
Banka 13	31	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	31	4	88,6
Banka 14	2.863	300	233	147	0	1	11	9	0	0	2	1	0	0	1	0	3.110	458	87,2
Banka 15	623	165	16	2	5	2	15	4	3	1	6	2	0	0	0	0	668	176	79,1
Banka 16	419	23	55	84	12	1	8	22	0	1	0	4	0	0	0	0	494	135	78,5
Banka 17	200	57	0	9	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	201	68	74,7
Banka 18	251	69	3	14	0	0	2	2	0	0	0	2	0	1	0	0	256	88	74,4
Banka 19	24	5	12	8	4	1	6	3	1	0	3	7	0	0	1	0	51	24	68,0
Banka 20	431	290	21	33	0	3	10	4	0	0	1	2	0	1	0	1	463	334	58,1
Banka 21	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	50,0
Banka 22	5	36	6	78	2	5	5	5	0	0	3	7	0	0	0	1	21	132	13,7
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>26.010</b>	<b>1.411</b>	<b>764</b>	<b>460</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>86</b>	<b>102</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>26.949</b>	<b>2.056</b>	<b>92,9</b>

**Tablo: 8 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında  
Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Gelen Başvuru Adetleri  
(1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 2014)**

Bankalar	Tablo: 8 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Gelen Başvuru Adetleri (1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 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	125.720	19.212	0	1.439	0	336	0	0	146.707
Banka 2	119.497	4.273	1	226	1	8	0	0	124.006
Banka 3	115.447	1.756	0	818	7	2	0	3	118.033
Banka 4	88.265	5.063	0	112	0	114	4	0	93.558
Banka 5	70.947	8.087	0	1.447	0	0	0	0	80.481
Banka 6	47.710	5.667	0	521	21	26	2	0	53.947
Banka 7	42.558	0	0	0	0	0	0	0	42.558
Banka 8	33.932	869	0	278	2	7	1	0	35.089
ING Bank A.Ş.	20.259	645	0	13	1	0	0	0	20.918
Banka 10	18.566	1.277	0	79	2	6	1	0	19.931
Banka 11	15.916	3.264	0	45	1	3	0	0	19.229
Banka 12	7.734	73	0	187	0	10	1	0	8.005
Banka 13	2.147	4	0	0	0	0	0	0	2.151
Banka 14	1.129	0	0	0	0	0	0	0	1.129
Banka 15	704	7	0	13	0	34	0	0	758
Banka 16	723	0	0	0	0	0	0	0	723
Banka 17	570	112	0	0	0	2	0	0	684
Banka 18	614	0	0	0	0	0	0	0	614
Banka 19	605	3	0	0	0	0	0	0	608
Banka 20	337	6	0	1	0	0	0	0	344
Banka 21	193	0	0	0	0	0	0	0	193
Banka 22	97	0	0	0	0	0	0	0	97
Banka 23	16	0	0	0	0	0	0	0	16
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
Tüm Bankalar	713.686	50.318	1	5.179	35	548	9	3	769.779



**Tablo: 9 Türkiye Bankalar Birliği Üyeleri Hakkında Tüketici Hakem Heyetleri Kanalıyla Yapılan Başvuruların  
Banka Bazında Başvuru Sahibinin Haklı Bulunması Oranına Göre Sıralaması  
(1 Temmuz 2014 - 30 Eylül 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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Banka 2	50.253	346	3.102	161	0	0	171	0	2	0	9	0	0	0	0	0	53.537	507	99,1
Banka 3	59.635	1.103	6.859	32	0	0	970	28	0	0	188	4	0	0	0	0	67.652	1.167	98,3
Banka 4	494	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	494	12	97,6
Banka 5	10.749	313	883	9	1	0	52	11	3	1	1	2	0	0	0	0	11.689	336	97,2
Banka 6	243	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	243	7	97,2
Banka 7	80.534	2.415	1.704	68	0	0	543	57	59	3	7	2	0	0	1	1	82.848	2.546	97,0
Banka 8	161	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	161	5	97,0
Banka 9	33.543	1.269	2.389	60	0	0	0	0	42	4	16	10	2	1	0	0	35.992	1.344	96,4
Banka 10	33.684	1.399	7.912	175	0	0	496	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42.092	1.574	96,4
Banka 11	4.086	116	80	3	0	0	121	41	0	0	4	5	0	0	1	0	4.292	165	96,3
Banka 12	1.077	52	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.081	52	95,4
Banka 13	117	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	117	6	95,1
Banka 14	77	2	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87	6	93,5
Banka 15	57.524	4.322	2.419	180	0	0	329	41	0	0	8	1	0	0	0	0	60.280	4.544	93,0
Banka 16	56.924	4.559	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56.924	4.559	92,6
Banka 17	6.119	404	1.070	294	0	0	54	8	0	0	64	3	0	0	0	0	7.307	709	91,2
Banka 18	19.065	2.126	459	86	1	1	1.276	71	0	2	242	11	0	0	0	0	21.043	2.297	90,2
Banka 19	289	59	3	1	0	0	4	4	0	0	6	3	0	0	0	0	302	67	81,8
ING Bank A.Ş.	8.654	1.832	28	36	3	2	335	208	8	15	5	9	2	1	0	3	9.035	2.106	81,1
Banka 21	83	522	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	525	13,7
Banka 22	7	186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	186	3,6
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>423.320</b>	<b>21.055</b>	<b>26.922</b>	<b>1.112</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4.351</b>	<b>469</b>	<b>114</b>	<b>25</b>	<b>550</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>455.268</b>	<b>22.720</b>	<b>95,2</b>