

# 3.

## Bölüm

### COVID-19 Pandemi Döneminde Bankacılık Sektöründe Müşteri Şikâyetlerinin İncelenmesi

Hatice Elanur KAPLAN<sup>1</sup>

#### Giriş

Çin'in Wuhan eyaletinde 2019 yılı sonunda ortaya çıkan, 2020 yılında dünyanın pek çok ülkesine yayılarak, milyonlarca kişinin hastalanmasına ve ölümüne neden olan Covid-19 hastalığı, sosyal ve ekonomik yaşamın her alanını etkilemiştir. Salgından korunmak amacıyla bireylerin mümkün olduğunca evlerinde kalmaları, imkân dâhilinde çalışma yaşamlarını evlerinde sürdürmeleri önerilmiştir.

Bireylerin salgın sürecinde, salgın öncesine göre daha fazla evlerinde vakit geçirmeleri, ihtiyaç ve beklentilerinde değişimlere yol açarak, çevrimiçi alışverişe olan yönelimlerini artırmıştır. Bu süreçte bazı işletmeler durma noktasına gelirken (turizm işletmeleri, kuaförler, kafeteryalar, vb.) bazı işletmelere (e-ticaret siteleri, kargo & lojistik firmaları vb.) ise önemli talep artışları olmuştur.

Covid-19'un olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla hükümetler farklı uygulama ve politikalar yürütmüşlerdir. Bu uygulamalardan birisi de kamu bankası müşterilerinin kredi ve kredi kartı ödemelerinin ötelenmesi ve yeniden yapılandırılmasıdır. Özel bankalardan da kamu bankalarının yaptıkları uygulamalar beklenmiş olsa da tam anlamıyla müşterilerin beklentileri karşılanamamıştır. Ayrıca bu süreçte özel bankaların yüksek faiz uygulamaları bankalardan yapılan şikâyet sürecine yansımıştır. Bu şikâyetler doğrultusunda pek çok bankaya Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından yük-

<sup>1</sup> Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık, Niğde, Türkiye. haticeelanurkaplan@ohu.edu.tr

## KAYNAKÇA

1. Aktan C. & Şen, H. (2001). Ekonomik kriz: nedenler ve çözüm önerileri. *Yeni Türkiye Dergisi*, 7(Ekonomik Kriz Özel Sayısı, 42): 1225-1230.
2. Alabay, M.N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8 (16): 137-157 <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1144040>
3. Alakent, B. (2020). *Vatandaşlardan şikâyet yağıyor! Özel bankalar kredi musluğunu kapattı.* (11/12/2020 tarihinde <https://www.sabah.com.tr/ekonomi/2020/04/16/vatandas-ozel-bankadan-yaka-silkti> adresinden ulaşılmıştır).
4. Alvarez L. S., Casielles, R. V. & Martin, A.M.D. (2011). Analysis of the role of complaint management in the context of relationship marketing. *Journal of Marketing Management*, 27 (1-2): 143-164. <https://doi.org/10.1080/02672571003719088>.
5. Anaç, T, Kaya, F. (2017). Bireysel müşterilerin katılım bankacılığını tercih etmesini etkileyen faktörler. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (15), 145-182 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bartiniibf/issue/30498/329739>
6. Arslan, E. (2020). "Evde Kal" döneminde şikâyet oranı yüzde 169 arttı. (12/12/2020 tarihinde <https://blog.sikayetvar.com/evde-kal-d%C3%B6neminde-%C5%9Fikayet-oran%C4%B1-y%C3%BCzde-169-artt%C4%B1-99a7568cb3a5> adresinden ulaşılmıştır).
7. Barış, G. (2006). *Kusursuz müşteri memnuniyeti için şikâyet yönetimi*. İstanbul: MediaCat Kitapları.
8. Barlow, J. & Moller, C. (2009). *Her şikâyet bir armağandır* (G. Günay Çev.). İstanbul: Rota Yayınları.
9. BDDK (2013). Bankalarca Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi Atanması Hakkında Usul ve Esaslar. 27.08.2013 tarihli ve 28748 sayılı Resmî Gazete.
10. Bloomberg HT (2020) *BDDK'dan salgınla mücadele döneminde bankalara 330 milyon lira ceza.* (10/12/2020 tarihinde <https://www.bloomberght.com/bddk-dan-salginla-mucadele-doneminde-bankalara-330-milyon-lira-ceza-2259945> adresinden ulaşılmıştır).
11. Broadbridge A. & Marshall, J. (1995). Consumer complaint behaviour: the case of electrical goods. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 23 (9): 8-18. <https://doi.org/10.1108/09590559510098663>
12. Chebat, J.C., Davidow, M. & Codjovi, I. (2005). Silent voices, why some dissatisfied consumers fail to complain. *Journal of Service Research*, 7 (4):328-342. <https://doi.org/10.1177/1094670504273965>
13. Chébat, J.C., Davidow, M. & Codjovi, I. (2005). Silent voices, why some dissatisfied consumers fail to complain. *Journal of Service Research*, 7 (4):1-15.
14. Crispell, D. (2020). *Report: Impact of COVID-19 on consumer behavior.* (11/12/2020 tarihinde <https://www.gfk.com/blog/2020/04/report-impact-of-covid-19-on-consumer-behavior> adresinden ulaşılmıştır).
15. Çakıcı, C. & Güler O. (2015). Şikâyet yönetimi. Burhan Kılıç & Zafer Öter (Ed.), *Turizm pazarlamasından güncel yaklaşımlar* içinde (s.217-255). İstanbul: Beta Basım A.Ş.
16. Çelik, S., & Kaya, F. (2019). Banka Kârlılığına Etki Eden Mikro Değişkenler Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 423-449.
17. Çevik Tekin, İ. (2020). Changing consumer behavior in the pandemi process. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8 (2): 2331-2347.
18. Çopur, F. (2020). *E-WOM kapsamında müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi: bankacılık sektörü üzerine nitel bir araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
19. Demirel, Y. (2007). *Müşteri ilişkileri yönetimi ve bilgi paylaşımı*. İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık.

20. Deniz Çakıroğlu A. & Gödekmerdan Önder, L. (2019). Şikâyet yönetim sürecinde müşterilerin algıladığı adaletin müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma niyeti üzerindeki etkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(2): 414-425. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumus/issue/47286/485774>
21. Euromonitor (2020). *The consumer impact of coronavirus in Japan*. (10/12/2020 tarihinde <https://blog.euromonitor.com/the-consumer-impact-of-coronavirus-in-japan/> adresinden ulaşılmıştır).
22. Goodman, J. & Newman, S. (2003). Understand customer behavior and complaints. *Quality Progress*, 36(1): 51-55.
23. Görmüş, A.Ş., Aydın, S. & Aydın, M. (2013). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci şikâyetlerinin ve şikâyet yönetiminin değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3): 167-190.
24. Güler, H.G. & Marşap, Ak. (2019). Türk bankacılık sektöründeki müşteri itiraz, şikâyet, talep ve önerilerinin içerik analizi ile incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3): 2004-2015 <https://doi.org/10.20491/isarder.2019.720>
25. Güler, H.N. (2020). Koronavirüsü (Covid-19) günlerinde bankalara iletilen müşteri itiraz ve şikâyetlerinin incelenmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7 (4):85-99 <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1077619>
26. Gümüş, S., Gümüş, T.B., Gümüş, H. G., Gümüş, S. & Bilim, T. (2015). *Bankacılıkta müşteri ilişkileri yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
27. İnce, M. & Tor Kadioğlu, C. (2020). Tüketicilerin Covid-19 (korona) virüsüyle artan stoklama isteğinin online satın alma davranışına etkisi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16 (29): 1875-1906. <https://doi.org/10.26466/opus.716041>
28. Karaca, Y. (2010). *Tüketici satın alma karar sürecinde ağızdan ağıza pazarlama*. İstanbul: Beta Yayınevi.
29. Karaman, D. (2020a). İlişkisel Pazarlama Bilinirliğinin ve Uygulamalarının Belirlenmesi Üzerine Hizmet Sektörlerinde Nitel Bir Araştırma. *Alanya Akademik Bakış*, 4(2) 521-539.
30. Karaman, D. (2020b). Covid-19 Salgın Döneminde Müşteri Şikâyetlerinin Analizi: Kargo Hizmetlerinde Bir Araştırma. Doç. Dr. Yüksel Akay Unvan Doç. Dr. Faruk Kalay (Ed.), *İktisadi ve İdari Bilimlerde Güncel Araştırmalar*, Haziran, 334-354. IVPE Publications , ISBN: 978-9940-46-017-4
31. Kartal, M.T. (2017). Türk bankacılık sektöründe müşteri şikâyetleri yönetimi üzerine bir değerlendirme. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)*, 2 (4): 245-258. DOI:10.29106/fesa.346300
32. Kılıç, B. & Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7): 4189-4202.
33. Kılınç, U. (2011). *Şikâyet yönetimi: müşteri- işgören etkileşiminde sözsüz iletişim*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
34. Kozak, M. (2007). Turizm sektöründe tüketicilerin şikâyetlerini bildirme eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1):1-17. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/145942>
35. Köse, E. (2007). *Müşteri sadakatini sağlamada araçsal bir yöntem olarak şikâyet yönetimi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
36. Mckinsey & Company (2020). *Survey: Turkish consumer sentiment during the coronavirus crisis*. (12/12/2020 tarihinde <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-turkish-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis> adresinden ulaşılmıştır).
37. Mehta, S., Saxena, T. & Purohit, N. (2020). The new consumer behaviour paradigm amid covid-19: permanent or transient? *Journal of Health Management*, 22(2):291-301.

38. Nakiboğlu, A. & Bozkaya, Ş. (2020). Bir sağlık krizi olarak tarihsel süreçte pandemiler: Covid-19'un küresel ekonomilere etkileri üzerine teorik bir incelenme. Kürşat Karışmaz (Ed.), *Covid-19 sürecinin ekonomik ve sektörel etkileri* içinde (s. 179-259). İksad Publications House. ISBN: 978-625-7279-49-9,
39. Nakiboğlu, A. & Işık, S. (2020). Kovid-19 salgınının ekonomi üzerindeki etkileri: Türkiye'de işletme sahipleri üzerinde bir araştırma. *Turkish Studies*, 15(4): 765-789. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.43368>
40. Odabaşı, Y. (2009). *Perakendecilikte müşteri ilişkileri ve yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
41. Oraman, Y. (2004). KOBİ'lerde CRM için stratejiler. *Yönetim ve Ekonomi*, 11 (1):207-217.
42. Öztürk, S. A. (1996). Hizmet işletmelerinde en önemli rekabet unsuru kalite. *Standard*, 35(411): 111-112.
43. Renter, E. (2020). *In the pandemic, complaints against financial institutions rise*. (10/12/2020 tarihinde <https://www.nerdwallet.com/article/finance/cfpb-covid-complaints> adresinden ulaşılmıştır).
44. RFI Group Website, *European payment giant's Australian play with ANZ* (10/12/2020 tarihinde <https://www.rfigroup.com/australian-banking-and-finance/news/banks-dominant-covid-19-related-complaint> adresinden ulaşılmıştır).
45. Sava, J. A. (2020). *Changes in consumer's behavior during the Covid-19 pandemic in Romania*. (10/12/2020 tarihinde <https://www.statista.com/statistics/1172117/romania-changes-in-consumer-s-behavior-during-covid-19/> adresinden ulaşılmıştır).
46. Sheth, J. (2020). Impact of Covid-19 on consumer behavior: Will the old habits return or die? *J Bus Res*, 117:280-283. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.05.059.
47. Singh, I. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: definational and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52 (1): 93-107. <https://doi.org/10.2307/1251688>
48. Şimşek, M. (2020). An investigation into the change in customer complaints about take-away during Covid-19. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (Covid-19 Special Issue): 169 – 178. DOI: 10.21547/jss.752003
49. Türkiye Bankalar Birliği (TBB) (2020). *Koronavirüs Salgını nedeniyle ekonomik faaliyetin desteklenmesi amacıyla bankacılık sektöründe alınan önlemler ve uygulamalar* (12/12/2020 tarihinde [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7668/Onlemler\\_ve\\_Uygulamalar\\_050620.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7668/Onlemler_ve_Uygulamalar_050620.pdf) adresinden ulaşılmıştır).
50. Ülgen, H. & Mirze, K., (2004). *İşletmelerde stratejik yönetim*. İstanbul: Literatür Yayınları.
51. Vos, J. F. J., Huitema, G. B. & de Lange-Ros, E. (2008). How organisations can learn from complaints. *The TQM Journal*, 20 (1): 8-17. DOI: 10.1108/09544780810842866
52. WHO (2020a). *Coronavirus*. (10/12/2020 tarihinde [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1) adresinden ulaşılmıştır).
53. WHO (2020b). *Q&A on coronaviruses (Covid-19)*. (12/12/2020 tarihinde <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses> adresinden ulaşılmıştır).
54. Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2010). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (Second edit). U.S.A.: McGraw- Hill.