

Akbank-Bir Vaka Çalışması

Kurumlar ve İnsan

Ada G. De Vincentiis

IMPACT BOOKS

Copyright © 2015 - Ada G. De Vincentiis

Olayın Gelişimi

Yıl 2014. Aylardan Mart. Müşteri cüzdanından yanlışlıkla son kullanma tarihine kadar yedekte tuttuğu Akbank Wings kartını çıkarır. Haliyle, normalde kullandığı kartın şifresini girer. Yani yanlış şifre. İşlem iki kere reddedilir; üçüncüsünde, müşteri neden reddedildiğini düşünürken dükkân sahibi, “İşleme onay verildi,” der. Dikkatinizi çekerim, üçüncü şifre de yanlış şifredir. Ve bu olayla çok saygıdeğer Hakan Binbaşgil'in yönettiği Akbank'la bitmeyen yılan hikâyesi başlar. Çünkü olayın hemen akabinde, sağolsun banka, müşterinin kullanmak istemediği, ve yanlış şifre girilmesine rağmen, ona istemi dışında kullandırttıkları bu karta 95 TL'lik kart üyelik ücreti yansıtır. Müşteri de bu ücreti ödememekte diretir.

Şimdi... Müşterinin bildiği ve anladığı, kredi kartında PIN'in amacı, pin bilinmediği, doğru girilmediği taktirde kartın kullanılamamasıdır. (PIN- Personal Identification Number, yani kişisel kimlik tespit rakamı demektir.) Pin üç kere yanlış girildiği taktirde kart kullanıma geçici olarak kapatılır. Oysa Akbank üçüncü yanlış şifre girişinde “Şifreniz bloke edilmiştir” diyerek işlemi onaylamıştır. 17 TL'lik bu komik ücreti ödemek üzere bankaya gidip para yatırmak zorunda bırakılmış olmak müşterinin canını çok sıkmıştır. (Maalesef o şaşkınlık anında, işlemi iptal ettirmek aklına gelmez.) “Nasıl olsa o ücreti ödemek üzere bankaya gitmek zorundayım; bakalım ne olacak, bu kartı gönlümün istediği kadar kullanabilecek miyim?” diye görmek için kartı birkaç kere daha kullanır. Ve kullanır... Sorunsuz, kimlik sual sorgusuz.

15 gün sonra, henüz son ödeme tarihi dahi gelmeden, bazı yerler taksit yapmış olmasına rağmen onları da hesaba katarak 370 TL'lik bir ödeme yapar. Bankanın yansıttığı 95 TL'lik kart ücreti hariç tüm borçlarını kapatmıştır. Durumu anlatan bir dilekçe ile bu kart ücretinin ve kartın iptalini ister. Ancak Akbank hiç oralı olmaz; yıllık kart ücretini borç olarak ekstre

göndermeye devam eder. Müşteri de oralı olmaz; ona göre bankayla ilişkisi kesilmiştir.

Ne var ki müşteri, yurt dışında yaşamaktadır. Ekstre bilgisi annesinin Türkiye'deki cep telefonuna da gitmektedir. Müşteri, annesine ödeme yapmamasını tembihlemesine rağmen, anne yine de bir şubeye gidip “Bu bir harcama mı? Faiz veya komisyon, sizin yansıttığınız bir ücret değil yani?” diye sorar. Banka görevlisi bunun kart sahibine ait harcama olduğunu söyleyince de anne bu ödemeyi yapar.

Müşteri bu olayı öğrendiği anda büyük bir kıyamet kopar. “Nasıl olur da benden habersiz benim adıma ödeme yaparsın?” diye annesinden hesap sorar. Anne, masum bir şekilde “Ben vereyim kızım. Başımın gözümün sadakası olsun, para nereye gitmiyor ki?” der. Tabii ki bu cevap müşteriye yatıştırmaya yetmez. Hatta tam tersine, daha da sinirlendirir. Dünyada onca muhtaç çocuk ve insan varken, verilmemesi gereken bir onayı verip üstüne ondan haraç isteyen bankaya para kaptırmaya niyeti yoktur. “Bankaya sadaka mı verilir! Bombalarım o bankayı ben,” der. Şimdi annesinin yaptığı ödemeye karşılık bir harcama yapması gerekmektedir ki o para bankaya kalmasın. Ancak bir kez daha bankaya para yatırmakla uğraşmak istemediğinden tamı tamına o miktarda harcama yapması gerekmektedir; üstelik yurt dışı ödemesi Euro'dur, dolayısıyla İnternete başvurur. İhtiyacı olmasa da bir şeyler alır. Bu arada banka, müşterinin ödemediği yıllık kart ücretine bir de faiz işlemeye başlamıştır. Müşteri o faizin iptal edilmesini de ekleyerek bankaya elden verdiği dilekçeyi bir de İnternet üzerinden yineler.

Bu sefer banka oralı olur. Ertesi gün gelen telefonla kredi kartı iptal edilir. Ancak yıllık kart ücreti iptalinin reddedildiği bildirilir.

“Neden reddedildi?” diye sorar müşteri.

Cevap: “Tüm kart ücreti iptal taleplerine red cevabı verildi.”

Maalesef müşteri bu cevaptan tatmin olmamıştır. O, kullandığı bir karta

yansıtılan ücrete itiraz etmiyordur; kullanmak istemediği bir karta, verilmemesi gereken bir onayın verilip kart ücreti istenmesine itiraz ediyordur.

“Eğer kartımı çaldırmış olsam, hırsızın tek yapması gereken üç kere yanlış şifre girmek, ardından istediği her harcamayı gönlünce yapabilir! Şifreli bir karta 'Ah, bu seferliğine şifrenizi iptal ediyoruz, imza ile alışveriş yapabilirsiniz' diyemezsiniz! Adınızı ciddi kötüye çıkaracak kabul edilemez bir olay bu. Kartın bloke edilmesi gerekirdi, şifrenin değil. Eğer bu vesileyle kart kullanılmış diye bakıp müşterinizden kart ücreti almak için özellikle düzenlemişseniz yaptığınız hırsızlıktır. Yok eğer özellikle yapmamışsanız, üç kere yanlış şifre girilen bir işleme onay verilmesi ciddi bir sistem açığı!” diye isyan eder. Ve bu şikâyetlerini defalarca tekrarlar. Dilekçesinin önüne geldiği bir kişinin ne demek istediğini anlayacağı ümidini taşır. Ancak hiçbir farklı yanıt alamaz. Bunun üzerine, Akbank'ta kafası çalışan hiç kimsenin olmadığı sonucuna varır.

Bu arada aldığı cevaplar hep isimsizdir. İmza Akbank. Dolayısıyla “Şu şu şahıs salakmış,” diyemez; “Akbank salak bir banka” der. İnsanla muhatap olmadığında yapabilecek bir şeyi kalmaz bireyin. En azından karşısında bir insan bulabilmek çabasıyla onun yıllık kart ücreti iptal talebini reddeden şahsın adını ve bilgilerini ister müşteri. Bankadan gelen cevap bu bilgilerin verilmediği yönündedir. Müşteri bir taraftan onlara hak verir; sonuçta kızgın bir müşteri olayı kişiselleştirebilir, ki bu da hoş olmaz. Diğer taraftan, karşısındaki banka çalışanı bu isimsiz şahıs, müşterinin adını sanını, telefonunu ve adresini biliyorsa, müşterinin de onunkini bilmeye hakkı vardır diye düşünür. En azından adını... Nasıl ki telefonda isim veriliyorsa, e-postalarda da isim olmalıdır ona göre.

Her neyse... Son çare olarak sosyal medyayı kullanmak gelir müşterinin aklına. Facebook'a baktığında Akbank ve Wings sayfalarına yorum bırakılabileceğini görür. Bu yönetime başvuran bir tek kendisi değildir elbette. Tüm şikâyetlere ve verilen yanıtlara şöyle genel bir göz gezdirir. Hemen hepsine aynı yanıt veriliyordur: “İletişim formunu doldurmanızı rica ederiz.” Müşteri, şimdiye kadar anlaşılmış olacağı üzere biraz inatçı ve kalın kafalıdır. Şikâyetinin sonuna “Bana 'İletişim formunu doldurun' diye cevap vermeyin lütfen, doldurdum zaten” diye not düşer. Ve bilin bakalım bankadan ne cevap gelir?!

Tam üstüne bastınız. “Formumuzu doldurmanızı rica ederiz.”

Müşteri buna cevaben “Aslında çok eğlenceli sizinle yazışmak. Ama tabii asap da bozucu. Cevabınız aynen tahmin ettiğim gibi. Böylece yazılanları okumadığınızı ve/ya aldırmadığınızı, veya birer robot olduğunuzu kanıtlıyorsunuz,” der. Sonra kocasının verdiği akılla onları biraz kışkırtmayı dener. “Eğer burada yazılanlara iki-üç standart cevaptan birini vermek için düşük ücretle çalıştırılan bir elemansanız, sizin adınıza samimi olarak üzgünüm. Koşullarınızı, eğitiminizi, bu işe hangi seçmelerden, aşamalardan geçerek, hangi heyecan ve heveslerle girdiğinizi bilemem elbet ama her ne olursa olsun, derim ki böyle robotlaştırılmış bir işte çalışıp hayatınıza yazık etmekten vazgeçin. Ekmek parası kazanırken biraz daha anlamlı bir iş yapıp insanlığa olmasa da şu koca dünyada bir-iki kişiye faydalı olabileceğiniz başka bir iş mutlaka, ama mutlaka vardır,” diye yazar. Ve devam eder.

“İsminizle hitap edebilmek isterdim ama isim yok tabii ki, buna kim cevap vermiş bilen yok. 'Akbank' eşittir 'Duvar.' Sadece Akbank değil tabii, bütün kurumlar böyle. İnsani değil. O nedenle başka bir taktik deneyeyim:

“Ey Akbank! Sosyal medya ağlarını kullanmak istiyorsun belli. Ama Őikâyeti olup bir yere varamayan insanlar da aynı Őekilde sosyal medyayı kullanmak istiyor. O nedenle burada insanları aptal yerine koyan standart cevaplar vermek yerine sayfanın başına 'Őikâyet merci Őu Őu adrestir. Buradan yazılan mesajlara cevap verilmeyecektir' diye bir not dűŐ ve hiđ cevap verme daha iyi. Hatta en baştan yorumlara izin vermesen de olur. Standart bir Őekilde 'İletiniz alınmıŐtır, web sayfamızdaki formu doldurun' demek hem size zaman kaybı, hem çalıŐanları robotlaŐtırmaktan, műŐteriyi de sinir etmekten baŐka iŐe yaramıyor. Bilginize...”

Bunca uđraŐ sonunda műŐterinin tek baŐarısı, kart ücretine iŐlenen 1.25 TL'lik faizin iptal edilmesi olmuŐtur. Sonunda kısa bir Őekilde,

“Őifreli bir kartın ű kez yanlıŐ Őifre girildiđinde Őifresinin bloke edilip Őifresiz alıŐveriŐe izin verilmesi için sebep ve/ya açıklamayı bilmek istiyorum,” diye sorar. Ancak gűrűnen o ki, banka standart copy-paste cevaplar dıŐında cevap vermeye muktedir deđildir. “Bizimle paylaŐtıđınız iletiniz ile ilgili deđerlendirme sűreci devam etmektedir. En kısa sűrede sonuçlandırıp, size dűneceđiz,” denir; ne bir ay, ne iki ay sonra cevap gelmez.

MűŐteri aslında hiç oralı olmayacaktır ama “İtalya'da yaŐıyorum, bir gűn bakacađım bir Őeye haciz gelmiŐ, onunla uđraŐmak zorunda kalacađım,” diye dűŐűnűr. Ne de olsa banka hukuken de űstűndűr. Bu iŐler peŐinde koŐan avukatları vardır. MűŐteri ise bir de yasal iŐlemlerle muhatap olmak istememektedir. Banka ile bir yere varamamıŐtır. Kendinin Őikâyet etme sűresi 60 gűndűr. Bekler, bankadan mucizevi bir cevap gelir diye... Ama nafile. Çaresiz kalan műŐteri, Tűrkiye Bankalar Birliđi Hakem Heyeti'ne baŐvurmak zorunda bırakılır. Zorunda bırakılır diyorum űnkű bu baŐvuru

kolay bir iş değildir. Form doldurmak, olayı tekrar anlatmak, ekstrelerin ve verilen cevapların kopyasını hazırlamak ve tüm bunları göndermeyi içeren, ciddi zaman ve uğraş gerektiren bir süreçtir. Nitekim, dört ay sonunda ücret iptal edilir. Ancak bununla bitti sanmayın. Olay üstünden sekiz aydan fazla geçmiştir ve banka bu süre boyunca faiz işletmeye devam etmiştir. Müşterinin bir kez daha yazıp, bu sefer faizi iptal etmelerini söylemesi gerekir. Şimdi sizin yargınıza bırakıyorum, bu basit bir eksiklik veya basit bir hata mıdır? Öyle mi görülmelidir? Müşteri “Aman atlamışlar, olur böyle şeyler” mi demelidir? Yoksa bu sadece banka adına kapasitesizlik midir? Müşteri onu da mümkün görmediğinden bankayı “Hırsızlar!” diye tanımlar ve köpürür. Onlara borcunuz olduğunda faiz işlemeyi gayet iyi bilen banka, bir hesaba geri para iade ettiğinde faizi kendiliğinden geri silmesini de bilmeli değil midir? Müşterinin bunu beklemesi, çok mu şey beklemektir?? Üstelik yeni kurulmuş, sistemi oturmamış, kıytırık bir banka değildir söz konusu olan. Koskoca Akbank'tır. Bu kadar şubesi, bu kadar çalışanı, bu kadar şusu busu olan, bunca büyük işler başaran, Türkiye'nin en iyi banka değeri vs. vs. seçilen. 60 küsur yıllık geçmişi olan böyle bir bankaya müşterinin bunu ayrıca söylemesi gerekmesi ciddi acı ve kabul edilemez bir şey değil midir???

Üstelik müşteri öncesinde bir kere uyarmıştır, “Ödemediğim kart ücretine faiz yansıtmışsınız, silin lütfen diye” ve silinmiştir... Hatırlarsanız o ana kadar tek başardığı bu 1.25 TL'nin geri iadesidir zaten. Sonra?? Sonra yine aynısı. Müşteri kafasını taşlara vurur resmen. “Kafamı taşlara vurdurttunuz” dese bankayı haksız yere suçlamak mı olur dersiniz?

Evet, tüm bunlar üstüne “Geri zekâlılar!” diye yazar. Müşterinin sabrı taşmıştır. “Sabrımı taşırdınız” dese bankaya haksızlık mı olur yine? “Siz dedirttiniz bunu bana,” dese? Ertesi gün sakinleşip daha kibarca rica eder. Ve elbette borç silinir.

CEO'ya Ulaşma!

Şimdiii... Müşteri TBBHH kararı ile kart ücretini sildirmiştir ve banka ile ilişiği kesilmiştir. Yine de bu olayın önemli olduğunu düşünmektedir. Doğal olarak eş-dost sohbetlerinde olayı paylaşır. Yine bir arkadaşına anlatırken Akbank genel müdürünün de bir Robertli olduğunu öğrenir. Ardından İnternette bakarken görür ki Hakan Binbaşgil aynı zamanda Boğaziçi Makine'dendir de. Müşterinin mezun olduğu aynı okullardan mezun olmuş bir CEO vardır yani bunca şikâyetçi olduğu bankanın başında! Müşteri Akbank'ın birçok ödül aldığını da görür ve şaşırır. Gerçi bankacılık sırf kredi kartından oluşmaz elbette ve Wings kartın iyi özellikleri de bulunmaktadır, ama sorun çıktığı andan itibaren yapılanlar müşterinin gözünde asla kabul edilebilir değildir. Ve maalesef, müşteri bunun sadece ona mahsus bir beceriksizlik olduğunu sanmıyordur.

Bir arkadaştan aldığı akıllıca bir taktikle birkaç e-posta adresi deneyerek Akbank genel müdürüne ulaşır; yaşadıklarını onunla da paylaşır. “Böyle bir dilekçeyi alan şahsın direkt olarak bu onay işlemleriyle ilgili bölümlerle konuşup araştırıp, eğer söylediğim doğru ise -Ki doğru!- bu sistem açığının gidermek için hemen önlem alması ve benden hem çok özür dileyip hem de çok teşekkür etmesi gerekirdi. Ben sizin yerinizde olsam, benim dilekçelerimin önüne geldiği her şahsı kovardım,” der.

Üstünden üç gün geçmeden, Akbank Şikayet Yönetimi'nden telefon gelir. Yaşasın! Nihayet karşısında bir insan bulmuştur! Funda Hanım. “Sizi çok uğraştırmışız,” der müşteriye. “Aynı şeylerin yaşanmaması için gerekli önlemleri aldık.” Bir anda yarasına merhem bulan müşteri, her şeye rağmen nihayetinde anlaşıldığını düşünerek huzura ermiştir. Ve fakat, bunun ona ne faydası olmuştur? Bunca zaman ve emek harcamasının karşılığı nedir? Bunu

duymak mı? Akbank sistemine katkıda bulunduğu için kendine ödül olarak küçük bir şey olsun en azından diye, “Eee, bana kart ücretinden muaf ve ücretsiz lounge kullanımını olan kart mı veriyorsunuz?” diye sorar.

Funda Hanım şaşırmıştır. “İstiyor musunuz?” diye sorar.

Müşteri gülümser. “E gerektiğinde Hakan Bey'e ulaşabileceksen, istiyorum tabii,” der.

Birkaç saat sonra Funda Hanım ona geri dönüş yapar ve “Ücretsiz lounge olmadı, kullanacağınız zamanı önceden bildirmeniz gerekiyor, ama kart ücretinden muaf kart çıkartıyoruz,” der. “Tamam” der müşteri. Ancak ilk heyecanın etkisi geçtikten sonra bunu niye yaptığını, niye onlardan kart istediğini sorgular kendi kendine. Kredi kartına ihtiyacı yoktur. Ayrıca bu bankaya güvenmemektedir. Zaten kartı kullanmayı onun için bırakmıştır. Üç-dört sene evvel kredi kartını kaybettiğinde yenisinin İtalya'da eline ulaşması iki aydan uzun sürmüştür. Defalarca arayıp sorması gerekmiştir, bankadan sürekli “Gönderildi” deyip durmuşlar ama ne takip numarası ne bir şey vermişlerdir. Tamam, gönderilen yer Türkiye değil, yurt dışı diye düşünülebilir ama sonuçta Wings, seyahate özel bir karttır. Üstelik müşterinin yaşadığı yer Pasifik ortasında ıssız bir ada değil, Roma'dır; yani Türkiye'nin burnunun dibinde bir Avrupa şehri. “Wings gibi bir seyahat kartının oraya ulaşması üç ayı buluyorsa bu işte bir yanlışlık olmalı” demiş ve “Eğer seyahat ediyordum, Afrika'da Güney Amerika'da bir yerde olsaydım ortada kalmıştım; eğer kartıma güvenerek uzunca bir seyahate çıkmış olsaydım hapi yutmuştum; demek ki bu karta güvenilmez” diye düşünerek kartı kullanmayı bırakmıştır. Üstelik Akbank'ın müşteri memnuniyet politikasında hız için “Talep, beklenti ve sorunlarınız için zamanla yarışırız” deniyordur. Maalesef hiç inandırıcı gelmez müşteriye bu tecrübeden sonra. Yıllık kart ücretinden muaf bir kart da bu son olayda yaşadıklarını telafi etmeyecektir.

Müşteri, düşünürken bir şeyin daha farkına varır. Funda Hanım ona üç

kere yanlış şifre girilince şifreli işlemin iptal edilmesinde güvenlik açığı olmadığını söylemiştir. “Şifrenizi unutmuş olabilirsiniz, imzanız var, kimlik kontrol edilir...” demiştir. “E iyi de o zaman en başta şifreye ne gerek var? Unutmuşsam, bilmiyorsam, çağrı merkezini arar yeni şifre tanımlatırım; imza sahte olabilir, ve kimlik soran kaç kişi var?” diye mantık kurar müşteri. Ayrıca yine en temel soruya döner: Madem öyle, şifrenin amacı ne? Yanlış girildiğinde kartı kullanıma kapatmıyorsa anlamı ne?

“Eğer ve madem sizin için imzayla işlem yeterince güvenli ise, hiçbir sorun yoksa, neden kalkıp şifrelerle uğraştırıyorsunuz insanı??” diye sorar. Funda Hanım onun sorularına doğru düzgün cevap bile verememiştir. Sahte imza ile işlemde direkt “İş yerleri sorumlu” bile diyememiştir. “Kimlik sormaları gerekli” demiştir.

“Sormadılar. Ama sorduk dediler; kim neyi nasıl kanıtlayacak? İmza eksperlerine mi gidilecek? Kaldı ki, eğer benim kartımla hırsız alışveriş ettiğinde iş yerleri sorumlu olacak olsa bile, yine benim bunlara itiraz etmem gerekecek, bilemiyorum mahkeme vs. başka neler, benim başım ağrıyacak.” Müşteri halen rahatsızdır bankanın açıklamalarından.

Bu arada ona istediği aidattan muaf kart çıkartılmıştır. Funda Hanım, ona imzalaması için anlaşmayı özel olarak gönderecektir. “Söz konusu kart için, BDDK yönetmeliği gereği sözleşme imzalanması gerektiğinden ve DHL ile yurtdışına kart ile birlikte sözleşme gönderimi yapılamadığından eğer sizin için de uygunsa önce sözleşmeyi gönderelim, size ulaştığında okuyup imzaladıktan sonra karşı ödemeli olarak DHL ile bize gönderebilerseniz sözleşme bankamıza ulaştığında hemen kartın yönlendirmesini yapalım. Sürecin en hızlı şekilde sonuçlanması için gerekli takibi yapıyor olacağız.”

Müşteri bu özel ilgiden memnun olmuştur tabii ama benzer sorunları yeniden yaşamayacağına emin olmak istiyordur. Teyit etmek için telefonda tekrar sorar. Ve

Funda Hanım ona yapılan işlemin, yani üç kere yanlış şifre girilince şifrenin iptal edilip imzayla işleme onay verilmesinin doğru olduğunu, ve bu vesileyle müşterinin kartı kullanmış kabul ettiklerini, dolayısıyla da kart ücretini hakları olarak gördüklerini söyler; “Zaten TBB'ye de savunmamızı böyle yaptık; Akbank'ın resmi görüşü budur,” der.

Müşteri, Funda Hanım'la ilk görüşmelerinde söylediklerinden somut bir eylem alındığını sanmıştır. Oysa hiçbir şey yapılmamıştır demek! Bundan, Funda Hanım'ın işinin şikâyet kaynağını çözmek değil, genel müdüre ulaşmış birini tatmin etmek üzere sahte bir şekilde “Aynı şeylerin tekrarlanmaması için gerekli önlemleri aldık” demek olduğu sonucuna varır müşteri. Bunun üzerine bir kez daha Akbank sayfalarını incelemeye girişir. Sayfada şu bilgileri bulur:

“Dünya'nın en güvenli ödeme sistemi chip&PIN ile işlemlerinizi yapmak için Wings şifrenizi almayı unutmayın!

Kredi Kart alışverişlerinde neden şifre kullanılacak?

31 Mart 2006 tarihinden itibaren Chip&PIN sistemi ile kredi kartlarında şifreyle alışveriş dönemi başladı. chip&PIN uygulamasıyla Wings'le yapacağınız alışverişlerde sizden 4 haneli şifrenizi (PIN) girerek işlemi onaylamanız istenecek. Şifreli alışveriş uygulaması Türkiye dışında birçok ülkede de geçerli olacak. Böylece Wings'le hem yurt içinde hem de yurt dışında daha güvenli alışveriş yapabileceksiniz. Yapmanız gereken tek şey, eğer henüz yoksa, en kısa zamanda Wings şifrenizi almak!

Avrupa ülkelerinde özellikle Fransa, İngiltere, İtalya ve İspanya'da pin kullanımı oldukça yaygındır. Bu ülkelere yapacağınız ziyaretlerde herhangi bir sorun yaşamamak adına seyahatiniz öncesi kredi kartı şifrenizi mutlaka öğrenmeniz gerekmektedir.

(...)

Yurtdışı seyahatlerinizde herhangi bir sorun yaşamamak adına seyahatiniz öncesi şifrenizi almanızı ve ülkelerin uygulamalarına uygun olarak manyetik

şerit veya pin ile işlem yapmanızı öneririz.”

Bunu Funda Hanım'a yazarak “Madem üç kere yanlış şifre girildiğinde şifreli işlemi iptal edeceksiniz ve bunu çok doğal ve normal görüyorsunuz, neden 'Biz chip&PIN uygulamasına geçtik ama şifrenizi bilmenize gerek yok. Siz üç kere yanlış şifre girin, biz unutmuşsunuzdur diye şifreli işlemi iptal eder, imza ile alışveriş yapmanıza olanak sağlarız, hiç merak etmeyin; yeter ki siz bizim kartımızı kullanın, yeter ki siz para harcayın, bize para kazandırın' diye yazmadınız oraya acaba? Çok merak ettim, lütfen bir zahmet cevaplayıverin,” diye hesap sorar. Kartının PIN'inin göstermelik olduğunu müşterinin bilmeye hakkı yok mudur??

“Böylece Wings'le hem yurt içinde hem de yurt dışında daha güvenli alışveriş yapabileceksiniz,' diye neden yazdınız?? İnsanlara sahte bir güven duygusu vermek için mi?? Hani başka bir nedeni aklıma gelmedi benim de... Eğer varsa, onu da bir zahmet söyleyiverin. Eğer varsa, gerçekten bilmek isterim. Çünkü PIN yanlış girildiğinde kart geçici olarak kullanıma kapanmak yerine şifreli işlem bloke ediliyorsa PIN'in hiçbir ama HİÇBİR daha güvenli tarafı yok. Hani sadece varmış gibi yapmak dışında tabii... Yanlış mı düşünüyorum?”

Müşteri düşündükçe iyice köpürmüş, kendi kendine söylenmektedir. “Yaptıklarını haklı görüyorlarmış, kart ücreti alma hakkını da kendilerinde görüyorlarmış!” derken “Hırsızlar” diye devam edince farkına varır. “Kızım sen de komiksin,” der kendi kendine. “Bankaya hırsız diye kızılıyorsun. Banka tabii, hırsız zaten. Müşteriye hizmet işin palavrası, maksat insanları kandırıp ceplerine para doldurmak.” Sonra fazla haksızlık ediyor olabileceğini düşünür. Ama eğer üst düzey yönetim bile bu olayda bu şekilde bir cevapla müşterinin karşısına çıkıyorsa başka türlü düşünmek imkânsızdır ona göre.

Müşterinin zaten daha önceki tecrübelerinden oluşturduğu bankalar adına olumsuz bir görüşü vardır. Tüm bunlar da bu görüşlerini desteklemiş, daha da sağlamlaştırmıştır.

Sonra başka bir şeyin daha farkına varır: *Elbette, banka açısından sistemde açık filan yok. Açık müşteri tarafında. Ona da aldırın kim?? “Kayıp Çalıntı Kart Güvencesi” maddesi altında “Kartınızın kaybolduğunu ya da çalındığını bankamıza bildirdiğiniz andan itibaren yapılan hiçbir alışverişten sorumlu olmazsınız,” deniyor. Olmayacağım tabii! Bildirdikten sonra bir zahmet kartı iptal edecekler ve o andan itibaren alışveriş yapılamayacak zaten! Tabii uzun süreden beri kullanılmayan bir kart, belli ki kullanılmayan bir kart, çalınmış veya kaybolmuş olsa benim ruhum duymayacak. Dolayısıyla da, yani kendi haberim olmadığından bankaya haber vermeyeceğim. Onlar da diyecek ki “Bize kayıp veya çalıntı bilgisi verilmemiş, yapılan tüm harcamalardan kredi kartı sahibi olarak siz sorumlusunuz.” Oh, temiz iş.*

Tam korsanlar üstüne yazdığı bir yazının üstüne gelmiştir bunlar; onların eylemlerinden ilham alır. “Teşbihte hata olmaz” derler ve ona göre aşağıdaki teşbih, bu olaya cuk oturmuştur:

18. yüzyılda Korsanlığın Altın Çağı'nda korsanlar esirleri ve suçluları çıplak vaziyette daire çizerek koşturur, kendileri de onun poposuna çatal ve bıçak sokarlarmış. Akbank'inki de o misal: Müşterinin örtülü kıcını açıp (yani PIN'li bir kartın şifresi yanlış girilince pinini iptal edip), içine bir de çatal sokmak. (“Ama kartı kullanmışsınız. Elbette ki kart ücreti ödeyeceksiniz,” demek.)

İkinci Bir Deneme

“Ve bunu demeye utanmıyorlar! Utanmadıkları gibi bunu bir de savunuyorlar.”

Müşteri Funda Hanım'ın cevabını kabul edememiştir bir türlü; yaptıklarını mazur görmelerini, TBB'ye böyle savunmalarını. Tabii merak da ediyordur aslında; “O nedenle bana bir de deney yaptıracaksınız. Buradaki kartlarıma ve Türkiye'ye geldiğimde diğer kartlarımla yanlış şifre gireceğim, bakalım ne olacak. Ailem ve arkadaşarımdan da diğer banka kartları ile aynı denemeyi yapmalarını rica edeceğim. Olması gerektiği gibi kart geçici olarak kullanıma kapatılırsa geri açtırmak için boşuşmam gerekirse daha da köpüreceğim ya n'apalım,” diye yazar Funda Hanım'a. “Uzun zaman oldu medyadan uzak duruyordum ve öyle de durmak istiyordum ama Akbank üst düzey yönetimi bile böyle cevap veriyorsa, bütün eski gazeteci arkadaşarımla temasa geçip bunu anlatacağım. Kime ulaşabilirsem ulaşmaya çalışacağım. Kim aldırır kim aldırılmaz bilemiyorum ama ben bunun peşini bırakmayacağım, bilesiniz,” diye de tehdit savurur. Bankanın yaptırım gücü karşısında çaresizliği şimdi iyice canını acıtmaktadır. Elinde olan tek şey onların yaptıklarını afişe etmekle tehdittir. Ardından “Benim zamanım kıymetli. Siz bu işlerle uğraşmanızın karşılığında para alıyorsunuz. Ben de sizin, hadi pespayeliğiniz demeyeyim... sizin kifayetsizliğiniz yüzünden harcadığım bunca zamanın karşılığını istiyorum,” diye talepte bulunur. Sonra yine tehdide döner. Hiç olmadı, yakında üçüncü bir dünya turu yapmaya niyetlidir. “Sakin Akbank kredi kartı kullanmayın, hatta Akbank'tan veba

görmüş gibi kaçın” diye bir şey araya sokmak için bile olsa bunu haber yapmalıdır. “Seyahatte yanınıza Akbank kredi kartınızı almayı unutmayın, çalınırsa başınıza gelecek maceralarla kitap yazarsınız' diye reklamınızı araya sokuştururum bir röportajda. Nasıl olsa eninde sonunda biri ne demek istediğimi anlar!” Ancak bunu yazınca “Ya kimse anlamazsa, veya kimse oralı olmazsa?” diye düşünür. “Anlamazsa da inzivaya çekilmekte çok haklıymışım deyip geri köşeme çekilirim,” der.

Tabii ki Funda Hanım'a yazılı sorduğu sorularına cevap alamayacaktır. Bu arada gönderilen sözleşmeyi okur. Sözleşmede “PIN'in girilmesi mümkün olmadığı durumlarda...” diye yazmaktadır imzayla kullanım için. Müşterinin bundan anladığım chipli kart okuyan makine bulunmaması veya bir bozukluk olmasıdır. PIN'in üç kez yanlış girilmesinden hiç bahsetmiyordur sözleşme.

Müşteri artık bankaya savaş açmıştır. Sözleşmeyi, olduğu haliyle imzalamayacaktır elbette. Kendi bir metin hazırlar.

64 H 5019085 no'lu, 12 ana maddeden ve 28 sayfadan ibaret Sözleşme'yi tamamen okumadığımı, sadece kredi kartı kullanacağımdan tamamını okumaya gerek de olmadığını, sözleşmenin sadece ilk ve ikinci sayfasındaki 1. madde olan Temel Hükümler'i, ve de 13-19 sayfalar arasındaki 5. madde Banka ve Kredi Kartlarına İlişkin Hükümler'i okuduğumu, banka tarafından verilecek kredi kartının yıllık kart ücreti muafiyeti bulunduğunu, bu ücreti ne bir yıl, ne sonrasında asla ödemeyeceğimi, kart borcumu son ödeme tarihinden önce nakden karta yatıracağımı, ve tarihinde ödemediğim borç faizi veya kullanacak olursam nakit avans faiz ve ücretleri dışında herhangi

bir komisyon da ödemeyeceğimi, ilk sayfada yer alan Müşteri Bilgi Formu'ndaki bilgilerin doğru olduğunu, Sözleşme'deki ücret, masraf, komisyon ve vergiler dahil tüm hususları müzakere etmemiş olsak bile tam bir mutakabatla kabul ettiğimi, işbu Sözleşme'nin aşağıda belirtilen tarihte 2 (iki) nüsha olarak düzenlendiğini ve imzalandığını ve bir nüshanın tarafıma teslim edildiğini beyan ederim.

Ayrıca, işbu Sözleşme'nin imzalanması nedeniyle tarafıma vadesiz hesap açılmasına muvafakat etmediğimi, zaten sadece kredi kartını kullanacağımdan buna gerek olmadığını bildiririm.

Ayrıca, kredi kartı operasyonlarından sorumlu müdürün elle yüz kere **"Kredi kartında PIN'in amacı, PIN bilinmediği, doğru girilmediği taktirde kartın kullanılamamasıdır"** diye yazarak,

ve yine yüz kere **"Pin üç kere yanlış girildiği taktirde kart kullanıma geçici olarak kapatılmalıdır"** diye yazarak,

altına da "Bu kadar basit ve temel bir kavramı anlayacak kapasitem olmasa da böyle olması gerektiğini kabul ediyorum ve onaylıyorum" yazarak imzalamasını ve bu adrese göndermesini talep ediyorum.

Ayrıca...

"Banka olarak büyüklüğümüz, müşteri karşısında hukuki, maddi ve manevi

üstünlüğümüz yetmiyormuş gibi onlara istemleri dışında kart kullanarak kart ücreti almaya tenezzül etmemeliyiz. Evet, bu tarz işlemlere itiraz etmeyen ve/ya edemeyen müşterilerden topladığımız küçük paralar dahi ciddi bir meblağ oluşturuyor, ancak Akbank'ın bu hırsızlığı yapmaya ihtiyacı yoktur ve bir daha yapmayacaktır," diye gazetelere ilan verilmesini rica ediyorum.

Evet, iğneleme becerisi vardır müşterinin. Bu metni, karşı taraf ödemeli olarak gönderecektir. Ancak DHL "Ya karşı taraf ödemeyi kabul etmezse" diye bir hesap numarası ister. Müşteri Funda Hanım'dan bir hesap numarası alır.

O arada halen kafayı yemektedir. Arkadaşına yazıp sorar:

"Bana mahallenin delisi olmadığımı söyler misin lütfen!! Evet, senin sistem işe yaradı, Binbaşgil'e ulaşmışım, o da postamı şikâyet yönetimine göndermiş ama bunlar halen bana yaptıkları işlemin doğru olduğunu savunuyorlar. Üç kere yanlış şifre girilince şifrenin iptal edilmesinde bir açık filan yokmuş. Aklımı kaçıracığım bu adamlar bu kadar basit ve temel bir şeyi anlamıyorlar diye. Ya bende bir salaklık var, anlamıyorum; ya da bunlar banka olarak zır-salak ve kendi kıçlarının örtülü olması dışında hiçbir şeye aldırıyorlar ve hırsızlık yapmayı onca benimsemiş, özümlemişler ki ne yanlış yaptıklarını göremeyecek kadar körler. Hangisi söyle lütfen. Ben salaksam da söyle, alınmam."

Arkadaşı "Yavrucuğum, sen ayakları yere basar, dünyanın durumunu özümsemiş bir kadın görüntüsü verirken ne oldu, ne geldi başına böyle?" diye güler.

"Cidden ayakları yere basar, dünyanın durumunu özümsemiş bir kadın görüntüsü mü veriyorum ben??" diye sorar bu metinde müşteri diye adı geçen şahıs. Buna çok şaşmıştır. O, dünyanın durumunu kabullenemediğinden, bu haldeki bir dünyada yaşamayı beceremediğinden Roma kırsalında

inzivadadır. “Pek çıkmasam da iyi olacak sanırım,” diye düşünür bir kez daha.

Arkadaşı, insanlar iyi niyetli olsalar bile sistemde bir şeyler değiştirmenin kolay olmadığını söyler:

“Belli bir sıralama takip etmeden, benim düşüncelerim aşağıdaki gibi:

Dünyada hiçbir sistem doğru dürüst çalışmıyor. Hepsinin açıkları, mantık hataları vb var; ama anlaşılan bundan daha iyisi olmuyor. Burada birden fazla neden var. Kimi zaman eldeki kaynaklar daha iyisini yapabilmeye yeterli değil çünkü sistemleri insanlar tasarlıyor ve yaşıyor, ve sistemler kendilerini tasarlayıp yaşatan insanların yetkinlikleri ile sınırlı. Bizler 'Kendimiz yapsa ve yaşatsa idik neye benzerdi?' gibi düşünüp eleştiriyoruz; ama işte, biz değiliz oradakiler.

Daha yetkin, yeterli ve zeki insanların adedi az olduğu için onlar daha katma değerli alanlarda odaklanıyorlar.

Hayır, sen mahallenin delisi değilsin ama beklentin doğru olmakla birlikte gerçekçi değil.

Sıklıkla tüm sistemleri adamakıllı rasyonel ve kusursuz yapmaya çabalamanın maliyeti, getirisi ile kıyaslandığında kurtarmıyor da. O nedenle insanlar/şirketler bunu yapmıyorlar.

Kimse bu ve benzeri nedenlerden dolayı müşteri kaybedip zarar görmüyor, batmıyor falan. Çünkü aslında herkes benzer düzey ve biçimde zayıf/kötü. Dolayısıyla insanlar ya bu hizmetlere muhtaç oldukları için şirket değiştirmiyorlar, ya da zaten belli bir yüzde sürekli değiştirdiği için birşey değişmiyor; senden memnun olmayan bana, benden memnu olmayan

Ahmet'e, Ahmet'ten memnun olmayan sana gittiği için aslında denge aynı kalıyor."

İyi de müşteri tüm sistemleri adamakıllı rasyonel ve kusursuz yapmaya çabalamaktan bahsetmiyordur ki. Şifre yanlış girilirse kartın bloke edilmesi ona göre bu işin ABC'si idir. Tüm alfabeyi hatmetsinler, kelimeleri yan yana getirip doğru düzgün cümle kursunlar diye bile beklemiyordur müşteri. Ama daha ABC diyemiyorsa Akbank nasıl Akbank oluyordu? Nasıl?? Hangi salak dünya onları bu konuma getiriyordu? Niye insanlar illa bankalarla çalışma ihtiyacı içindeydiler, ne gibi bir hizmete bunca vazgeçilemez bir şekilde muhtaçlardı?

Müşteri Hakan Bey'e de yeniden bir e-posta gönderir:

"Kusura bakmayın, kendimi mahallenin delisi olarak hissetmeye başladım. (Sayenizde! Daha doğrusu yönettiğiniz banka sayesinde.) Şifre üç kere yanlış girilirse şifreli işlemin değil, kredi kartının geçici olarak iptal edilmesi gerektiği benim için o kadar açık ve net ve tartışılmaz bir şey ki, öğrencisi 2+2'nin 4 ettiğini değil, 1+1'in 2 ettiğini anlayamayan ve bunu ona anlatamayan bir hocanın çaresizliğini yaşıyorum." Bu biraz züppelikti, farkındaydı ama kendini hoca olarak görmesi üniversitede on sene öğretmenlik yapmış olmasından dolayı mesleki arıza olabilirdi. Ayrıca doğasında da vardı bu; kendini doğru bildiklerini öğretmekle sorumlu bir insan olarak görüyordu müşteri. "Üstelik bu aptal bir çocuk değil, üniversite mezunu, bankada üst düzey yönetici bir insan. Evet, hırsız şifre sormayan bir cihazla işlem yapmış olabilirdi; evet, isterse biri kartın kendisine fiziksel olarak sahip olmadan da İnternet üzerinden harcama yapabilir. (Hoş, artık onu da pek yapamıyor çünkü çoğu yer 3D SECURE kullanıyor ve cep telefonuna gönderilen onay

kodunu istiyor.) O zaman yapılacak bir şey yok. Ama Banka olarak siz, yanlış şifreyle işleme onay veremezsiniz. VEREMEZSİNİZ! Nokta. Yani ünlem. Bunu elimden geldiğince, yüz farklı şekilde anlatmaya çalıştım. Ama artık pes ediyorum. Dediğim gibi, ilk fırsat bulduğumda olayı gazeteci tanıdıklarına iletceğim. Ne çıkarsa artık. Koca Akbank... Zarar gelmez nasıl olsa, gördüm ki kimsenin umuru değil böyle şeyler. Herkes kabullenmiş işlerin böyle yürüdüğünü.”

Bu sefer telefon, hemen ertesi gün gelir. Ve bu sefer karşısında iki kişi vardır. Birisi Şinaz Hanım, diğeri 18 yıldır bilgi işlemde çalışan Ebru Hanım. Genel olarak müşterinin ne demek istediğini anlamaya çalışmaktadırlar. Olayı biliyorlardır, özetlerler. Müşteri üç yanlış şifrede kartın bloke edilmesi gerektiğini yineler yine, kim bilir kaçınıcı defa.

Ebru Hanım “O da yapılabilir tabii, ama o sizin bakış açınız,” der. “Tam aksi de olabilirdi. Dağ başında kalmış olabilirdiniz. Nasıl olur da kartım fiziksel olarak elimdeyken ve kimliğim varken alışveriş yapamadım diye de sorabilirdiniz,” der.

“17 liram mı yoktu?” diye şaşırır müşteri. “O alışverişi kredi kartsız yapamaz mıyım? Çok mu lazım o alışverişi illa bana yaptırmanız?” diye sorar.

“17 değil, 517 liralık bir alışveriş de olabilirdi.”

Gerçi en başta Ebru Hanım'ın varsayımında bir yanlışlık vardır: Eğer kredi kartı geçen bir yerse orası dağ başı değildir zaten. Ve bir telefon da vardır ve müşteri bankaya telefon edip yeni şifre tanımlatır ve kartını kullanır.

“Gerçek bir dağ başında bir tek sizin, şifresini bilmediğim kredi kartı ve kimliğim ile kalacak kadar salaksam kullanamayayım zaten. Şikâyet etmeye pek hakkım da yok sanırım,” der müşteri.

Ebru Hanım bunun üzerine imzalı işlemlerin takip edildiğini ve alert

verildiğini söyler. Müşteriye göre yıllardır kullanılmayan, sahibi İtalya'da yaşayan bir kart birden bire Balıkesir'de ortaya çıkarsa ortada alert edilecek bir durum vardır. Ebru Hanım'a hangi durumda alert verildiğini sorar. Aldığı cevap aynı yerden aynı gün içinde birden çok işlem yapılması olur. “Herhalde hırsızlar genelde bu taktiği kullanıyorlar,” diye düşünür müşteri ama yine de yeterli bulmamıştır bu açıklamayı da. “En azından cep telefonuna bir mesaj göndermeyi akıl edebilirdiniz,” der. “Daha önce de başka bir bankadan kullanmadığım bir kartım vardı. Kart limiti zaman içinde iyice düşürülmüştü; uzun süre kullanılmayan kartların bu tür sahtecilik olaylarına karışması daha olası diye. Elbette siz aynı şekilde davranmak zorunda değilsiniz, ama size aynı sektörde farklı yaklaşımları göstermek için söylüyorum.”

Müşteri yine Ebru Hanım'dan öğrenir ki, kart şifresinin bilinmemesi/ unutulması, sahtekârlıktan çok daha yaygınmış. “Oranlarını bilmiyorum; herkesi kendim gibi düşünmeyeyim, Türkiye genelinde yurdumun insanı PIN kullanmayı bilmiyor olabilir. Ancak öyleyse, onlara en başta PIN'siz kart verilmesi daha uygun olabilir,” der. Sonra başka bir argümana geçer müşteri.

“Bankamatiklerde üç kere yanlış işlem girildiğinde neden kartı yutuyor?” diye sorar.

Ebru Hanım “Onlar farklı işlemler,” der.

Müşteri “Elbette farklı işlemler,” der. “Birisinde bankanın cebinden para çıkıyor, diğesinde bankanın cebine para giriyor!” Sonra devam eder. “Hem madem böyle yapacaksınız, neden sayfanızda alışverişlerinizde sorun yaşamamanız için şifrenizi alınız yazdınız?” diye Funda Hanım'a yazarak sorduğu ve cevap alamadığı soruyu yineler.

Ebru Hanım “O pazarlama kısmı” der.

“Ama değil! Pazarlama kısmı kredi kartlar ve PIN'le ilgili ne yazacağı bilgisini kimden alıyor? Bunlardan siz sorumlusunuz.”

Tüm bunların ardından Ebru Hanım üç yanlış PIN girişinden sonra imzayla işleme onay vermenin Visa ve Mastercard uygulamalarına uygun

olduğunu söyler. Müşteri bunu duyduğunda bir an şaşalar. Bunu beklememiştir. Ve bunun üstüne söyleyecek sözü kalmamıştır. Ebru Hanım müşteriye anlamak adına “Şimdi siz PIN üç kere yanlış girildiğinde kartın bloke edilmesini mi öneriyorsunuz?” diye sorar. Müşteri önermiyordur tabii, onun gözünde bu tartışılmaz bir konudur ve bunu bankaya dikte etmeye çalışıyordu ama Ebru Hanım aynı soruyu yineleyince “Öyle de diyebilirsiniz,” der.

Ebru Hanım “Bunu yönetim kuruluna iletceğim, önerinizi sunacağım,” tarzında bir cevap verir. O noktada Şinaz Hanım araya girip banka olarak müşterilerin önerilerine ne kadar önem verdiklerini söylemeye kalkar. Bu standart, göstermelik reklamvari sözler karşısında müşterinin yine tepesi atar. “Yaa, evet eminim. Kazayla Hakan Bey'in Robert'ten olduğunu öğrenip ona ulaşmasam çok aldırıştınız!” diye çıkışır.

Şinaz Hanım “Her müşterinin önerisini dikkate alamayız,” der.

E doğru, alamazlar belki ama müşteriye aldırışıklarını da söylemesinler. Bu şifre konusunda artık gidilecek bir yer kalmamıştır, müşteri bu sefer 95 TL kart ücreti konusuna geçer.

Ebru Hanım “Biz şifre meselesini konuşmuyor muyduk? Bunların alakası ne?” diye sorar.

Alakası şudur ki, banka üç yanlış şifreli işleme onay verip ona kartı istemi dışı kullandırtıp ondan para tırtıklamaya çalışmıştır. Müşteri de bunu hırsızlık olarak tanımlamaktadır. Banka kart ücretini hemen iptal etmemiş ve onun sinirlerini yıpratıcı bir olaya sürüklemiştir. Yani sırf para değil, zaman hırsızlığı da yapmıştır.

“Kart ücretinin iptal edilmesi için bazı kriterler var,” der Ebru Hanım.

“Mesela?” diye sorar müşteri.

“Belli bir rakam üstünde harcama yapılması,” diye cevaplar Ebru Hanım.

“Haa!” diye ayar müşteri duruma. “Kartı düzenli kullandığım yıllarda

'Ya kart ücretini iptal edin ya da kartımı' dediğimde onun için mi hiç böyle 'Aman da şu şu numaralı kanunla yasaldır' cevabı vermediniz de kart ücretini direkt iptal ettiniz?" diye sorar.

“Olabilir,” der Ebru Hanım.

Müşteri bir noktada kendini kaptırır ve harcadığı, yani bankanın ona harcattığı zaman için ücret talep eder. “Siz ne maaş alıyorsanız ben de o kadar para istiyorum,” der.

Bunun üzerine Şinaz Hanım araya girip “Zaten tüm yazılarınız hakaret demeyeyim ama iğneleyici sözler içeriyor. Böyle yazılara cevap verme mecburiyetimiz de yok. Size kart ücretinden muaf kart çıkartıldığı bilgisi size verildi herhalde. Daha fazla yapabileceğimiz bir şey yok” diye kesip atar. Müşteri, Şinaz Hanım'a o kartı reddetmek için hazırladığı plandan bahsetmez elbette. Kendini tutup “Peki, teşekkür ederim” deyip telefonu kapatır.

Tek Taraflı İletişime Geri Dönüş

Müşteri ücretsiz kart almaya muhtaç değildir, Allah'a şükür kart ücreti ödeyecek parası da vardır, lounge kullanmak isterse onun ücretini ödeyecek parası da. Zaten tuhaflık parası olandan böyle şeylerin talep edilmemesindedir. Yani kartı kullanıp harcama yapandan.

Ve hep kurallardan bahsediyorlardır. Sıra dışı olaylarda işin kurallar yerine mantıkla çözülmesi gerektiğinin farkında değil gibidir kimse.

Bu arada müşteri bu insanların onu neden aradıklarını merak etmektedir. Sadece aynı okuldan oldukları için mi, yoksa Hakan Bey onun haklı olduğunu düşündüğü için mi, yoksa tehdidinden korktukları değil ama çekindikleri için mi? Ne de olsa Akbank'ın CEO'suna ulaşabilmiş biri, kime de ulaşabileceği belli olmaz.

Müşteri bu arada trajedi-komik bir tesadüfün farkına varır. Daha önce bir

banka ile tam tersi bir olay yaşamıştır. Yine uzun zamandır kullanmadığı bir hesap söz konusudur. Ama kullanmaya karar vermiş ve bankaya gidip para yatırmıştır. Ne var ki bir süre sonra kartı ile bankamatikten para çekmek istediğinde banka buna izin vermez. Dikkatinizi çekerim, şifre doğru şifredir. Müşteri yine bir hışım bankayı arar, banka da uzun süre kullanılmayan hesapların dondurulduğu cevabını verir. *Ne ilginç bir tesadüf ki, bankalar, onlardan kendilerine değil, müşteriye ait bir para dahi çıkacakken müşteriye günlük çıkarıyorlar, zavallı müşteri doğru şifre ile bile para çekemiyor; müşteri harcama yapıp onların cebine para girecekkense hiç sorun çıkarmıyorlar, üç kere yanlış şifre girse bile işlem yapabiliyor! Vay canına! Bu tesadüf olabilir mi gerçekten? Bunların benim başıma gelmiş olması tesadüf mü?*

Müşteri kendinden şüpheye düşmüştür artık. Çok mu yanlış düşünüyordur? Akbank olayını anlatıp etrafındakilere danışır. Bir arkadaşı “You've got to pick your battles” diye tavsiyede bulunur.

“Ama ben doğru olduğuna inandığım şeyde diretmezsem ben olmam,” diye düşünür burada müşteri diye anılan şahıs. Ayrıca... O şahsen savaşlarını seçmeye inanmıyordu. Savaşların onu seçmesine izin verir. Ayrıca, farkına varır ki... “Eğer savaşlarımı seçseydim, teknenin kaptanı ile birkaç lira için kavga etmezdim, ki hiç değmeyeceği açık, ve etmesem ne dünya turumu tamamlayabilirdim ne de kıymetli tatlı kocamla tanışmış olurum. Benim mantığım böyle işliyor...”

Müşteri “Bunca zaman harcadım bunu bankaya anlatmak için,” diye düşünürken bu olaya bu kadar sinir olmasının gerçek sebebinin ne olabileceğini fark eder. “Kendimi hoca olarak başarısız görüyorum sanırım. Bunu onlara anlatamazsam hayatta varlığımın anlamını kaybedeceğim... Şaka tabii ama bu gibi şeylerde çok güçlü bir dürtü duyuyorum.”

Banka çalışanlarından konuştuğu insanlar arasında en faydalı bilgiyi veren ve yardımcı olan, olabilecek gibi görünen Ebru Hanım olmuştur,

teşekkür etmek ve biraz sert çıktıysa özür dilemek için ona yazar. Olayın müşteri penceresinden nasıl görüldüğünü anlatmak istiyordur:

Etrafımda sorduğum herkes üç kere yanlış şifre girilirse kartın kullanılamayacağını söyledi. Yani hiç kimse, şifreli bir kartın şifresi bilinmezse kullanılacağını farz etmiyor sizin gibi. Öyle diyen birine de "Şifrenizi bilmiyorsanız kullanamazsınız tabii. İstiyorsanız, bir daha sorun yaşamamanız için size Chip&PIN'siz bir kart verelim," dersiniz olur biter. Tabii artık PIN'siz kart kaldıysa!

Sizin üç kere yanlış girilen şifreye onay vermenizle 95 TL kart ücreti aidatı alınması olayı neden direkt olarak alakalı biliyor musunuz? Çünkü ben size bu olayı açıklamama, kartı bilerek ve isteyerek kullanmadığımı belirtmeme, ve kartı iptal ettirmeme rağmen bankanız o kart ücretini iptal etmedi. Benim bunun için TBB Hakem Heyeti ile uğraşmam gerekti. Hatta orada da bitmedi, bu işlemler altı ay sürdüğü için, o kart ücretine faiz işletip duruyordunuz, elbette onu da kendiliğinizden iptal etmediniz, üstüne bir de ona yeniden itiraz etmem gerekti. Şimdi siz beni bu kadar mağdur ettikten sonra sizin benim mağdur olmamam için bu işleme onay verdiğinizizi iddia etmenize nasıl inanayım?? Yani kişisel olarak sizden bahsetmiyorum elbette, sizin iyi niyetli düşündüğünüzden hiç şüphem yok. Ancak banka olarak zihniyetin daima bankayı korumak ve bankanın çıkarlarını gözetmek olduğundan da şüphem yok. Bu da doğal tabii ama bir de el insaf denen bir şey var. Bu benim gözümde resmen hırsızlık, başka bir şey değil. Akbank'ın

benim kullanmak istemediğim ve bana zorla kullandırılan bir kartla benden alacağı 95 TL'ye ihtiyacı mı var ki bu ücreti iptal etmek için beni bu kadar uğraştırıyor?? Yazık değil mi bana da? Yaptığınız ayıp değil mi? Bu, kurumların insanı ezmesi. Başka bir şey değil.

Ben başka kartlarla aynı işlemi denedim. Hem İtalyan hem Türk bankalarında. Ve kart bloke edildi, PIN değil. Bununla yetinmedim, kartım olmayan başka bankaları da araştırdım. İnternet sayfalarında eğer PIN yanlış girilip kart bloke edilirse ne yapılması gerektiği yazıyor. Kocam da "Burada (İtalya oluyor tabii) hiçbir iş yeri sahibi seni karşısında iyi bir insan olarak görse bile üç yanlış şifreden sonra kartı pinsiz geçirip imzayla kabul etmez. Üzgünüm der," dedi.

Öte yandan, bu yaklaşımın sadece size ait olmadığını da gördüm. Sorduğum bir banka, aynen sizin gibi şifreyi bloke edip imzayla işleme onay verildiğini söyledi. Ancak onlar, PINsiz kullanımı tarihe karışmış bir uygulama olarak görüyor olmalı ki, yanlış şifre girilmesinden bağımsız, her imza ile alışveriş sonrası müşterilerinin cep telefonuna "Kartınız PINsiz kullanıldı" diye mesaj gönderiyorlarmış.

Siz gönül rahatlığıyla yanlış şifreye onay vermeye devam edin. Nasıl olsa ben artık Akbank'la bir daha muhatap olmayacağım. Bir özür ve teşekkür bekliyordum ama anladım ki çok şey beklemek bu; gelmeyecek zaten, orası da açık.

Eğer söylediklerim size mantıklı gelip uygulamanızda bir değişiklik

yaparsanız ve her şeye rağmen size bir katkıda bulunduğumu düşünecek olursanız, bu harcadığım zamanın karşılığında banka olarak bir çocuk esirgeme kurumuna en azından bir üst düzey yönetici maaşı yardımda bulunun. En kötüsü sosyal sorumluluk olarak bakarsınız,” diyerek bitirir.

“Bunları yazacağım. Gazetelerde de yayınlamaya çalışacağım. Yayınlanmazsa da yayınlanmasın, en kötüsü bir sayfa açar İnternet'e koyarım, o da benim kendimce iç tatminim olur,” diye düşünür kendi kendine. Öte yandan Hakan Bey bir nedenle şikâyetini önemseyen için ona karşı kendini çok mahcup hissediyor ve çok utanıyordur. Ancak yine de düşündüklerini söylemekten kendini alamaz çünkü doğruluğu onun gözünde o kadar net ve açıktır. Bu arada Hakan Binbaşgil'i tanıyan arkadaşına sorar. “Merak ettim... Sen kişisel olarak tanıdığına göre, Binbaşgil nasıl bir insan??”

“Düzgün, efendi, yaptığı herşeyi iyi yapmayı önemseyen bir adam. Okuldan beri öyledir.”

“Ya, öyle birine benziyor... Onun için yönettiği bankaya laf etmeye utanıyorum ama ettim. Mecburen... Bir sürü de ödüller almışlar üstelik.”

“Bu işler ne yazık ki umulduğu / müşteri bakışından algılandığı biçimde gelişemiyorlar canım. Hâlâ seninle benzer konumlarda kaldığımda seninkine benzer tepki vermekten kendimi alamıyorum ama özellikle güncel işimde gözlemlediklerim bana beklentilerimizin kolay olmakla birlikte gerçek hayatta güç karşılandıklarını, işin başındaki adam ne kadar düzgün olursa olsun sistemlerin ve onları oluşturan ve çalıştıran insanların çok güç değiştiklerini ve geliştiklerini öğretti.”

“Doğrudur... Ben de onu düşünüyordum. Böyle bir çarkta minicik bir şeyi değiştirmek bile kimin ne onayını ne toplantıları gerektiriyordur kim bilir... Farklı ihtiyaç ve becerilerde insanlarla da uğraşıyorlar sonuçta ve hepsine aynı şekilde hitap etmeleri gerekiyor. Yine de...”

Müşteri, onların dünyasından çok uzaktadır. O nedenle de belki hiç

eleştirmeye ve ona göre çok yanlış işliyor olsa bile onları düzeltmeye çalışmaya uğraşmamalıdır. Yine de bundan kendini alıkoyamaz. Kartı bloke olmamıştır ama müşteri bloke olmuştur. Sürekli aklında bu konu üstüne fikirler bombardıman halindedir. Yine Ebru Hanım'a yazar, Hakan Bey'e de CC'ler.

“Hakan Bey ilgilendiği için de kendimi çok mahcup hissediyorum ve bir yerlere yazıp bankanın adını karalamak istemiyorum. Ama yapılanların Akbank'ın temsil ettiği kaliteye ve adına yakışmadığını da düşünüyorum.

Oradaki birinin söylediğini anlayamayacağı hiç aklına gelmemişti doğrusu, o nedenle de şaşırdım. 18 yıllık tecrübenize saygı duyuyorum. Ancak sanırım bir sistemin içindeki insanların kör noktaları oluyor. Bilemiyorum... Ben pes ettim dedim ama biraz taşkafalıyım. Bir de şöyle anlatmaya çalışayım mı?” der ve bir kez daha dener.

“Eğer üçüncüde PIN'siz işleme izin verecekseniz ilk ikisinde neden reddediyorsunuz? Bir çocuğa doğru cevabı bildiğinde şeker vereceğinizi söyleyip üç hak tanıyorsunuz ve üçüncü kez yanlış cevap verdiğinde “Ay eminim biliyorsundur sen doğru cevabı da unutmuşsundur şimdi, al bakalım” diyerek şekerini eline veriyorsunuz. Direkt verin yahu çocuğa şekerini. Ne gerek var uğraştırıyorsunuz? PIN'in ilk denemesinde “Ah, yanlış! İşlemi reddettim.” İkinci denemede “Tüh, yine olmadı. Yine reddettim. Ama bir daha dene bakayım sen.” Üçüncü yanlışta “Ya boşver, hiç gerek yok aslında PIN'e. Bas şuraya parmağını, yap sen istediğin işlemi.” Teatral gösteri mi yapıyoruz burada? Yoksa hata yapmasına rağmen denemeye devam ettiği için

ödüllendiriyor musunuz çocuğu, yani müşteriye?

Siz de bir etrafınıza sorun bir zahmet. Eşlerinize, kardeşlerinize, ahabplarınıza. Kaç kişi "PIN yanlış girilse bile kullanılmalı" der bilmiyorum. Ya da ben salağım ve benim etrafımdakiler salaklar. Da konduramıyorum işte bunu bir türlü kendime..."

Bir tek finansçı kardeşim, üç kere yanlıştan sonra işleme onay verdiğinizi söylediğimde "Yanlışlık yoktur. Eğer banka yapmışsa bir bildiği vardır. Eski bir PIN girmişsindir, sigortalıdır vs." dedi. Onunla alakası yok ama bir kere eski PIN'lerden biri olsa bile kabul edilmemeli. Bir seferliğine kullanması için birine söylemiş ve sonra PIN'imi değiştirmiş olabilirim. Böyle bir durumda o kişinin o kartı eline geçirip kullanma olasılığı da daha yüksek. Bana göre, banka olarak bu işleme onay verirken bildiğiniz şey, sizin herhangi bir sorumluluk almadığınız," diye yazar.

Ardından onların tarafını tutar biraz.

"Elbette çok geniş bir kitleye hitap ediyorsunuz. Bu da zor bir iş. Yurdumun insanı PIN kullanmayı bilmiyor olabilir. Dediğiniz gibi, PIN'ini bilmeyen, unutan insanlarla çok sık karşılaşıyor olabilirsiniz. Ama doğru çözümün PIN yanlış girildiğinde imzayla işleme onay vermek olduğunu sanmıyorum. Bunun Visa ve Mastercard uygulamalarına uygun olması da bu işlemin yanlış olmadığını göstermez.

Belki de abartıyorum. Belki hiç ortada olmayan bir sorun yaratıyorum. Şimdiye kadar hiç böyle bir sorunla karşılaşmamışsınız ki üstüne hiç düşünmemişsiniz. (Ama müşteriye duymadığınızdan da olabilir.) Ama öte

yandan belki Şimdiye kadar hiÇ kimse benim gibi uĐraŐmamıŐ. (Veya uĐraŐan da olsa Hakan Bey gibi birine ulaŐamadıĐı iÇin hiÇbir yere varamamıŐtır.)

Đünkü bu ciddi bir uĐraŐ gerektiriyor bir kurumla uĐraŐmak, bir sistemdeki yanlıŐı dűzeltmeye ĐalıŐmak. ĐoĐu insan bűyle konuları atlayıp geĐiyor. AĐıkĐası ben de Őimdi gűrűyorum ki en baŐta o 95 TL'yi size űdemiŐ olsam Đok daha kolaydı; ne onca zamanımı harcamıŐ ne de bunca strese girmiŐ olurum. Uykularım kaĐtı resmen.

Her neyse... Bankacılıktan hiĐ anlamayan, bu iŐlerin nasıl yűrűdűĐűnű bilmeyen, ama nasıl yűrűmesi gerektiĐi hakkında kafası ĐalıŐtıĐına inanan bir műŐteri olarak benim űĐ kuruŐluk dűŐűncelerim bunlar. İŐinize yararsa...

Bir gűn bu uygulamada bir deĐiŐiklik yapacak olursanız, bana da haber verirsiniz sevinirim."

Bu postayı gűnderdikten sonra "İmzayla iŐlem deĐil, PIN'li iŐlemin dahi tarihe karıŐacaĐı gűn gelecek. Belki ben gűrűrűm bile," diye dűŐűnűr. Evet, parmak izinden veya gűzden tanı koyacak kartların kullanıldıĐı gűnler gelecekti elbet. Hatta belki paranın kalktıĐı, tarihe karıŐtıĐı gűnler de gelecekti ama műŐteri onu gűreceĐini ummuyordu.

"Fark ettim ki bankanıza kızımdım. Size savaŐ aĐmıŐtım, ama artık bırakıyorum, ateŐkes ilan ediyorum," der kendi kendine. Zaten artık kendi kendine konuŐmaktadır bankayla. "Bankalar hoŐlandıĐım kurumlar değil zaten. Belki de Don KiŐot'um ben. YeldeĐirmenleri ile savaŐıyorum oturduğum yerde." Sonra yine oturur bankaya bir e-posta daha dűŐenir:

Sűylediklerimin, űst dűzeye ulaŐırsa hemen anlaŐılacaĐını sanmıŐtım ama

anlaşılmıyormuş demek ki. Ebru Hanım'ın tepkisinden anladım ki kötü niyetle yapmıyorsunuz. Anlatmak istediğim şey nedense gerçekten anlaşılıyor orada. Ya müşteri tarafından bakmayı bilemiyorsunuz, veya denemiyorsunuz, veya denesiniz bile bir nedenle göz göze göremiyoruz. Neden de muhtemelen benim dünya düzenindeki ciddi eleştiri konularımdan biri olan kuralların insanların düşünmesini engelleyip robotlaştırması. Eğer kurallara uygunsuzsa o kurallar hiç sorgulanmıyor bile. Kimse inisiyatif almak da istemiyor, veya kendini riske atmamak için almıyor, alamıyor.

Yıllar önce kart limitim aşıldığı için bir işlem reddedilmişti. Bankanızdan anında telefon geldi, "Limitinizi arttırmamızı ister misiniz?" diye. Pek de hoşuma gitmişti. İstedim tabii. Limit aşımı nedeniyle harcama yapılamadığında telefona sarılıyorsunuz da, yanlış PIN girilince neden kimlik doğrulamak üzere telefona sarılmıyor mesela bilemiyorum. "Bu işlemi PIN'siz, imza ile gerçekleştirmek ister misiniz?" diye sorulmuyor da otomatik olarak onay veriliyor. Tüm bu gibi ufak detaylar amacınızın müşteriye hizmet değil, müşteriyi daha çok harcama yapmaya teşvik ederek para kazanmak olduğu izlenimi yaratıyor bende.

Geçenlerde elime aldığım bir kitapta "Şikâyet birimi"nin adını "Kalite yönetimi" olarak değiştirmenin hem müşteride hem çalışanda farklılık yarattığını yazıyordu. Belki de işin sırrı şikâyet eden müşteriyi baş belası olarak değil de gelişme fırsatı olarak görmektedir. Şimdiye kadar hiç kimsenin başına gelmemiş mi benzer bir şey? Hiç kimse itiraz etmemiş mi bunca yıldır bu tür bir işleme? Evet, her müşterinin şikâyetini, önerisini

değerlendiremezsiniz, ancak gelen şikâyetlerin en azından % 30'unun müşteriye bu kadar uğraştırmadan, gına getirmeden, çok daha pratik bir şekilde çözülebileceğine de eminim. Zarar da etmezsiniz. Yani bu gibi, insanların uğraşmamak için veya uğraşmalar bile bir yere varamadıkları için size bıraktıkları paralar toplanınca ciddi bir yekûn ediyordur o ayrı ama onlara tenezzül etmeden de yeterince kâr edebileceğinizi düşünüyorum. Dini inançtan bağımsız olarak, Hazreti Muhammed'in "Zorlaştırmayınız, kolaylaştırınız" hadisi eminim her çağda ve her kültürde benzeri söylenmiş, hayat düsturlarından biri haline getirilecek hoş bir sözdür.

Belki de masumsunuz. Belki de tüm bunlar sistemin doğal bir sonucu. Sadece, kurum kendini korumak üzere kurulmuş. Haklı olarak. Kendini değil, müşteriye ön plana alacak bir kurum bir gün kendini imha edebilir. Veya bir gün kendini yok olmuş bulabilir. Hükümetler de öyle. Ama zamanla hantal canavarlar haline alıyorlar. Kurallar, sözleşmeler kurumu korumak, kurumun çıkarını gözetmek üzere hazırlanmış. Tamam, öyle olacak zaten. Ama bunun bir sınırı da olmalı.

Bu uygulamalarınızla sadece müşteri kaybetmekle kalmıyor, düşman kazanıyorsunuz. (Hoş, üç-beş düşman kazansanız ne olur? Asla kaybetmeyeceğiniz kadar büyük bir bankasınız; batmayacaksınız.) Size bunları yazarak, muhtemelen benim de düşman kazandığım gibi."

Ardından "Ama benim sevilme/beğenilme derdim yok," diye yazdı ama aslında vardı. Değiştirdi. "Ama benim müşteri kazanma derdim yok. Belki yazar olarak okur kazanma derdim olabilirdi ama o da pek yok. Benim tek

derdim doğru bildiğimi mümkün olduğunca yaymak. Bunları da o nedenle yazıyorum. Ve o nedenle de yazdıklarımı toparlayıp bir şekilde yayınlayacağım. Belki de benim yaptığım Don Kişotluk. Yel değirmenleri ile savaşıyorum. Öyleyse de varsın öyle olsun.”

O noktada yazmaya ara verip “Hayat başka nasıl geçer ki?” diye düşündü. “Keyfini çıkarmaya da vakit kalıyor yeterince.”

Biliyordu, kendi Don Kişot gibi sempatik değildi. Hoş, kafasında cıkık cıkık ötüp ona bunları yazdıran sesle gerçek hayattaki insanı karıştırmamak lazımdı. Başka koşullarda tanışmış olsalar onu ilginç ve eğlenceli biri olarak görebilirdi banka çalışanları. Kendi de muhtemelen onları farklı bir insan olarak görebileceği gibi. Bir gün doğru bildiklerini güçlü ama daha yumuşak bir şekilde anlatmayı öğreneceğini umuyordu.

Akbank'ın 2001 krizi sonrasındaki dönüşüm hikâyesi ve büyüme stratejisi Harvard'da vaka çalışması olmuştu; Akbank'la yaşadığı deneyim de müşterinin vaka çalışması olacaktı. Yazarlık doktora tezinin bir parçası. Müşteri makine mühendisliğinde doktorasını tamamlamamıştı ama yazarlık konusunda azimliydi; ömrü vefa ederse onu tamamlayacaktı.

“Cidden, ben hak ettiğimi düşündüğüm özür ve teşekkürü bankanızdan almadım,” diye yineledi. Hazırladığı yazıyı göndermekten vazgeçmişti. Yine de ilk kısmını iletmek istedi. DHL ile gönderip onlara para harcatmak yerine

“Gönderdiğiniz standart sözleşmeyi imzalamadım. Ekte başka bir yazı yazdım. Eğer bir gün sisteminizde bir değişiklik yaparsanız, ve bu koşullarda bana kart verecek olursanız, sözleşmeyi göndereyim; yoksa boşu boşuna yollayıp size bir daha posta masrafı çıkartmayayım.

Tüm bunları Hakan Bey'in bir nedenle ilgilenip bana geri dönüş

yapmanızdan cesaret alarak yazdım. Maksat biraz rahatsız da etmekte tabii ama çok rahatsız ettiysem, ve sürçülisan ettiysem (ki eminim etmişimdir) affola.

Ve ben size canı gönülden teşekkür ediyorum. Her ne kadar yorucu bir süreç olmuşsa ve çok zamanımı çalmışsa da sizinle etkileşimim bana çok uzun süreden beri çözmek istediğim bir konunun açıklamasını gösterdi, gayet faydalı oldu.”

Varlık Sebebi

Müşterinin yıllar önce eleştirdiği reklamlardan biri de yine Akbank'a aittir.

“İhtiyacım var güzel bir perdeye, lcd tivi'ye (“Teve'ye değil ama. “Lecede” de değil, “elsidi.”) amfiteatr sisteme, yatak yorgan setine, yeni bir elbiseye!!” diyordu Müslüm Baba o reklamda. Herkesin bir ihtiyacı var. *Sen ihtiyaçsız yaşayamazsın ki!* Bunlar pompalanıyor her gün reklamlarla zihnimize. Böylece insanlar aslında ihtiyaçları olmayan şeyleri satın alabilmek için kölesiye çalışıyorlar.

Hâlbuki, ona soran yok ama sorsalar, insanlığın ve dünyanın başka ihtiyaçları vardı: Ön yargısızlığa, zihninin sınırlarını esnetmeye, azla yetinmesini öğrenmeye, hırstan arınmaya, bencillikten ve benmerkezcilikten kurtulmaya, insanları olduğu gibi kabul etmeye, tartışma kültürünü çöpe atmaya, somut olmayan verilerin sadece inanç meselesi olduğunu anlamaya, kelimeleri doğru kullanmaya, özellikle soyut kavramları kullanırken dikkatli olmaya, yalandan iftiradan sakınmaya, savaştan şiddetten uzak durmaya, dünyayı ülke ülke bölmek yerine bir bütün olarak görmeye...

Sakıp Sabancı Akbank'ı pamuk üreticilerine finansman sağlamak için kurmuştu. Bugün çok daha geniş bir kitleye hitap ediyordu banka. Ve bu

kitlenin çok başka ihtiyaçları vardı. Bankanın ayrıca sahte ihtiyaçlar yaratmasına gerek yoktu. Elbette bankalar hayır kurumları değil. Varlıklarının amacı para kazanmak. Ancak ‘‘Hem kazanç hem müşteriye hizmet’’ olabilirdi. ‘‘Müşteriye hizmet’’ kısmı samimi ve gerçek olduğu sürece sorun yoktu. ‘‘Customer friendly’’ bir banka, ‘‘citizen friendly’’ bir hükümet olsa ne güzel olurdu hayat. Tüm bankalar, tüm hükümetler öyle olsa daha da güzel olurdu tabii.

İletişmemek

Müşteri birkaç gün sonra yine Funda Hanım'a yazar.

Size samimi olarak iki soru sorabilir miyim? İletişim becerilerimin çok iyi olmadığının farkındayım, o nedenle açıkça cevaplarsanız bana çok yardımcı olursunuz.

1- Sizinle iletişimimizden benim huysuz ve sorunlu bir kadın olmam dışında bir şey çıkardınız mı? Yani banka uygulamalarına dair bir şey...

2- Banka olarak kurallarınıza bakıp kendinizi haklı görmenizden bağımsız, bir müşteri olarak kendinizi benim yerime koyacak olsanız... Yanlışlıkla çıkardığınız ve şifreli olduğu için şifresi bilinmezse kimsenin kullanamayacağına güvendiğiniz kartınızla üç yanlış şifreden sonra işleme onay verilse ve üstüne 95 TL kart ücreti istense, kartı kullandığınızı düşünüp bu parayı paşa paşa öder miydiniz?

Şimdiden teşekkür ederim.

Der. Cevap beklemiyordur elbette ve almaz da.

“Benim bankanızdan şikâyetçi bir müşteri olduğumu bir kenara koyup bir yerde rastlaşmış, sohbet eden iki kişi olarak düşünürsek...” diye sohbet etmek istiyordur ama mümkün görünmüyordur bu. Müşteri onların tarafını da görmek, onları da anlamak istiyordur. Haksızlık etmemek için Hakan Bey'le bir banka yönetmenin zorlukları, püf noktaları, yaşadığı ilginç olaylar üstüne bir sohbet etmeyi düşünür. Bir bankacının hayatını, daha doğrusu 24 saatini nasıl geçirdiğini, görüşlerini ve duruşunu nelerin etkilediğini bilmek ister. Gerçekten öğrenmek ve anlamak. “Çok mu haksızlık ediyorum? Banka olarak yaptıkları güzel işleri takdir etmeyi bilmiyor muyum?” diye sorar kendine. “Sonuçta ben onların dünyasından farklı bir dünyada yaşıyorum, iş dünyası ile alakam yok. Zaten kabul de etmez ki bir CEO. Neden görüşsün benimle? Evet, ilgilenmiş belki yazdıklarımla ama kendisi bizzat muhatap olmamış, birilerine yönlendirmiş. Kişisel bir kısa not dahi yazmamış.” Üstelik müşteri annesine söylemiş, Hakan Bey'e fıstık ezmesi ile kitaplarını göndertmişti. İki hafta sonra müşteri annesine “Gönderdin mi?” diye sorduğunda annesi de ona “Gönderdim tabii kızım. Bir teşekkür mesajı atmadı mı?” diye sormuştu. Maksat teşekkür almak değildi tabii, insani bir iletişimdi. Ama kocasının dediği gibi, bu insanlar hep bir şapka giyip konuşuyorlar, hep kurum söylemine göre hareket ediyorlardı.

Yine de görüşme önerisinde bulunabilirdi. Red cevabı almaya aldırılmazdı müşteri, veya hiç kaale alınmamaya da alıştı. Ne olacaktı ki? Ama bir kez daha e-posta atmak istemiyordu. Kendini spam'ci olarak görmeye başlamıştı artık.

Bunun üzerine banka CEO'sunun günlük yaşamı ve insan yönetme zorlukları üstüne bir söyleşi aradı ama bulamadı. Hep finansal durum ve

aman da aman nasıl yüce bir banka olduklarına dair imaj vardı röportajlarda. Binbaşgil “Müşteri odaklı” olduklarını tekrarlayıp duruyordu. Ama nedense müşteriye hiç öyle gelmiyordu. Onun tarafından bakıldığında tam tersi geçerliydi. Sırf banka odaklı oldukları.

“Artık özür ve teşekkür gelmeyeceğini anladım. Yine de, kullanmak istemediği bir kartı yanlış şifre ile kullanmak durumunda bırakılan, ve tüm kart borcunu 15 gün içinde tamamıyla ödeyip kartını da iptal etmiş bir müşterinin kart ücreti ödemesi konusunda ısrar edilmesinin, bu ücretin banka tarafından kolayca iptal edilmeyip müşteriye Bankalar Birliği ile uğraştırmanın bir hata olduğunu söyleyebilir misiniz en azından? Hadi hata olduğunu da söylemeyin, 'Evet, iptal edilebilirdi, siz durumu açıklayan dilekçeyi bize ulaştırdığınızda bu kart ücretini silebilirdik' diyebilir misiniz en azından?? Yani lütfen. Lütfen... Yalvarıyorum artık. Lütfen insanları bu kadar çaresiz bırakmayın. Kurumlar karşısında ezilmekten bıktım.” Yazdı ama göndermedi. Yalvarmak biraz aşırı kaçmıştı. “Bankanızdan resmi olarak bunu duymaya ihtiyacım var,” diye değiştirdi. İhtiyacı da yoktu tabii ya işte, bankanın ondan özür dilemesini istiyordu.

Bir iletişim kitabında “KÖH trenine atlayın” diye bir öğüt vardı. “Kabul et, Özür dile, Harekete geç.” Şikâyet eden müşteriye “Haklısınız” demek, özür dilemek ve sorunu çözmek için bir eylem. O bölümün fotokopisini çekip “Bankanızla iletişimim maalesef bana müşteri ile muhatap olmakta çok da başarılı olmadığınızı düşündürttü. Haddim olmayarak, ilerideki müşterilerinize katkısı bulunur ümidiyle size Sam Horn'un Tongue Fu kitabından alınmış ekteki bölümü gönderiyorum,” diyerek Şikâyet Yönetimi'nden Funda Hanım'a gönderdi ve son bir kısa not daha düştü:

Size de yazık. Sadece siz benim vaktimi çalmadınız ki; ben de sizin vaktinizi çaldım sonuçta. Üstelik siz banka olarak bu vakit için para harcıyorsunuz,

yani çalışanlarınıza bu vakitleri için maaş ödüyorsunuz. “E nasıl olsa onların maaşları ödeniyor” diye de bakılabilir elbette, “yapacak işleri olsun.” Ama çalışanlar vakitleri ile daha verimli bir iş yapabilirler belki banka için. Evet, ben sorunlu çıktım. (“Zor müşteriyim” diyecektim ama bu bana haksızlık olur, çünkü her şey yolunda gittiğinde gayet de sorunsuz ve borcunu zamanında ödeyen rahat bir müşteriyim.) Böyle yapan tek müşteri de ben değilimdir eminim. Müşteri size derdini anlatamayınca defalarca, defalarca yazıyor, arıyor. Eğer KÖH trenine atlamayı bilmiş olsaydınız, hem zaman hem para hem müşteri kaybetmek yerine hem zaman hem para hem müşteri kazanırdınız muhtemelen. Üstelik kazanılmış bir müşteri, genelde tek bir müşteri değildir. İnsanlar etraflarına anlatırlar, başka bir bankadan rahatsızlığı olan birini daha getirirler. Böyle davranılmış olsaydı, belki paramı da taşırdım Akbank'a. Belki eşimi de Akbanklı yapardım. Küçük de olsa, katkı katkıdır. Reklamlara harcayarak sağlayamayacağınız çok önemli bir kaynak var elinizde. Üstelik eminim reklam bütçenizden çok daha düşük maliyetli ve getirisi yüksek bir şey şikâyetçi müşteriyi memnun etmek. Böylece hem müşteri memnun, hem siz memnun.

Ayrıca kusura bakmayın, sizin bir sosyal medya danışmanınız yok mu? Facebook sayfanızda müşterilerin tepkilerine bakıyor musunuz hiç? En son lounge'un Wings Black sahiplerine de ücretli olmasından şikâyet eden müşteriye “... linkinden ulaşabilirsiniz” diyorsunuz?? O linkten neye ulaşacak?? Müşteri o bilgiye ulaşmış zaten! Müşteriyi salak yerine koymak yerine “Sayın müşterilerimiz, maalesef lounge idame masrafları getirilerini

karşılamiyor (burada rakam da verebilirsiniz. Şu şu kadar masrafı var, şu şu kadar geliri diye); size hizmet kalitemizi korumak için maalesef böyle bir değişiklik yapmak zorunda kaldık. Anlayışla karşılayacağınızı umuyoruz; size daha iyi başka hizmetlerle geri döneceğiz” şeklinde, tabii ki samimi ve ciddi olarak yazsanız mesela?? Daha iyi olmaz mı dersiniz? Elbette kimseye hesap vermek zorunda değilsiniz, istediğiniz hizmeti istediğiniz zaman kaldırabilirsiniz; müşteri de ona göre banka tercihini yapar, ister kalır ister gider. Ama bu hesap vermek değil zaten, müşteriyi önemseydiğinizin küçük bir göstergesi. Veya sadece “Müşterilerimizin alışmış olduğu hizmet seviyesini koruyamadığımız için üzgünüz,” deseniz... Veya bu haberi verirken “Şu şu tarihten itibaren ücretli olacaktır” diye duyurmak yerine en azından “Şu şu tarihten itibaren ücretli olacağını bildirmekten üzgünüz” deseniz... Ne bileyim, benim uzmanlık alanım değil ama orada her kim varsa bu işin başında, benim bile çok daha iyisini yapabileceğime eminim.

Akbank'a bu önerileri ve kendimce “akılları” bedava olarak veriyorum sanmayın. Uygulamaya geçtiğinizde size hizmetlerimin faturasını göndereceğim. İsterseniz size bu işi yapan profesyonel hizmetler de önerebilirim. Veya yanlış saptamadıysam Avrupa'nın 1. dünyanın 9. en etkili reklam ajansı TBWA ile çalışıyormuşsunuz. Onlara söyleseniz de sizin sosyal medya iletişiminizle de ilgilenseler bir zahmet.

Bu konu, Akbank'ın başında müşterinin mezun olduğu “prestijli” okullardan mezun biri olması dolayısıyla onun için kişisel bir boyut da taşıyordu artık. İnsanların

facebook'ta kişisel sayfalarında Akbank'la alay ettiğini görmek hoşuna gitmiyordu. Tabii haklı olduklarını bilmek daha da hoşuna gitmiyordu. “Bankacılık sektörünü tanımıyorum, adınıza layık işler yapıyor olabilirsiniz, ama adınıza layık bir müşteri hizmetiniz ve dış görüntünüz olmasını da diliyorum,” diye not düştü bankaya yazdığı bu son mektupta.

Stoacılık

“Cehalet, kötülük, düşüncesizlik ve tiranlığa karşı iyinin savaşını ver, ama kendi mutluluğunu aktivizm sunağına adama. Biz dünyayı ıslah etmek için burada değiliz; daha çok onun sayesinde kendimizi ıslah etmek için buradayız. Dünya, gerek bireysel, gerek kolektif çabalarımızla olsun, gerçek anlamda iyileştirilemez ve esaslı şekilde değiştirilemez. Eğer değiştirilebileceğini zannediyorsan, devam et ve zor yoldan öğren. Sadece umarım ki daha kötü yapmayasın.”

Maverick philosopher'dan bu alıntıya rast geldiğinde bir anlığına kalakaldı. “*Dünyayı ıslah etmek için burada değiliz; daha çok onun sayesinde kendimizi ıslah etmek için buradayız,*” kısmının üstünü çizdi. “Benim için önemli bir nokta,” diye not düştü zihnine. Ama dünyanın ve kurumların çoğunun da değiştirilmeye gerçekten ihtiyacı olduğunu da düşünüyordu. Birilerinin bir şeyler yapması gerekiyordu, susup oturmakla bir yere varılmazdı.

Ardından stoacılığa daldı. Canını sıkan ve onu kızdıran şeylerin kendi yargıları olduğunu fark etti. Çaresiz olmak, kendini çaresiz hissetmek... Ama gerçek anlamda çaresiz değildi. Elinde olan bir şey vardı: Yazmak. O zaman yazacaktı. Yazarken, bir şey yaptığı için kendini iyi hissetti. Öte yandan, Akbank gibi büyük bir banka, kim yayınlardı onlara karşı bir yazıyı? Veya en başta kim okurdu ki bir başkasının şikâyetlerini? Kim ilgilenirdi? Ama “Bir

yazının nereye varacağı hiç bilinmez,” diye düşündü sonra. Bilinmezdi de gerçekten. Bir milyon kişi bir kenara fırlatıp atabilirdi. Bir kişinin ilgisini çekip eline alıp okur ve üstüne bir şey yapabilirdi...

Bir anekdot vardır. Cellat, onu öldürmeden önce filzofa söyleyeceği son bir şey olup olmadığını sorar. Filzof şöyle cevaplar:

“Sen kendi yapman gerekeni yap, ben de kendi yapmam gerekeni yapacağım.” Ve ekler. “Ölümsüz olduğumu düşünmüyordum zaten.”

Evet, ne filzof ne de cellat ölümsüzdür. Müşterinin ölümlü olduğu gibi, banka müdürleri ve çalışanları, hatta kurumlar da ölümlüdür. Akbank istediğini yapsın, müşteri de doğru bildiğini yapacaktır. Çiçero'nun dediği gibi “Okçu okunu bir hedefe nişan alabilir, bu onun kontrolündedir. Ama hedefi vurmak Kader'e kalmıştır.”

Yani ani bir rüzgâr oku başka yere taşıyabilir, hedef hareket edebilir vs... Dolayısıyla, bu vaka çalışmasını yazıp göndermek müşterinin kontrolündeydi, gerisi Kadere kalmıştı. Yani biraz da size, ve sizin bu yazı ile ne yapacağınıza...

Epilog

Bu arada müşteri yazdığı olayı özetleyen kısa bir yazıyı yayınlamaları için birkaç yere gönderdi. Ekonomik bir portal hemen yayınladı. Ne var ki onlar da yazının sonundaki korsan benzetmesi kısmını kesmişlerdi. Oysa müşteriye göre yazının kalbi, esas can alıcı noktası orasıydı. Diğer türlü pek bir anlamı kalmıyordu, sıradan müşteri şikâyetlerinden biri oluyordu. Yazıyı ya bütünlüğü ile yayınlamalarını ya da yayından kaldırmalarını rica ettiğinde editör 20 yıllık deneyimleri olduğunu, neyin hakaret sayıldığını, neyin suç unsuru oluşturduğunu bildiklerini söyledi. Bunun üzerine müşteri biraz korktu. Ona göre yaptığı sadece çok uygun bir teşbihtir ve hakaret olarak

görmüyordu ama başına olmadık bir şeyden sorun açılmasını da istemiyordu. Seneler önce başka büyük bir bankanın kültür yayınlarına dava açmış ve yüklü sayılabilecek bir miktar tazminat da kazanmıştı ama artık tüm yasal işlemleri inanılmaz bir yük ve ziyan olarak görüyor, onlardan uzak durmak istiyordu.

Aynı cümleleri Akbank genel müdürü ve şikâyet birimi ile de paylaşmış, üstelik Akbank'ın Facebook Wings sayfasına da aynı yorumu bırakmıştı. Bunun üzerine tanıdığı başka bir editöre danıştı. Bu editör de “Akbank özel şikâyet mektubundaki ifadeleri hakaret kabul etmeyebilir. Fakat bu şekliyle sosyal medyaya yansır ya da bir yayında yayımlanırsa hakaret davasına konu olabilir ifadeleriniz,” diye muğlak bir cevap verdi. Müşteri bunun üstüne bir avukata da danıştı. Avukat ona yazısında suç unsuru bulunmadığını söyledi.

Velhasıl-ı kelam... Yukarıdaki “Vaka çalışması”nı Akbank'a göndermesinin üstünden iki ay geçmişti. Öğleden sonra kızını uyutmak için yatağa yattığında kapının çalındığını duydu. Gelen DHL idi. Ve kuryenin elindeki zarf onun adını taşıyordu. Gönderici de Akbank'tan başkası değildi elbette. “Müşteri mektubu açarken elleri titredi, heyecan içindeydi” desem de pek inanmayın. Yazar olarak biraz abartmayı sever. Öte yandan, bunun hakkında dava açılacağına dair Akbank'tan yasal bir uyarı olmasını bekliyordu doğrusu. Oysa şöyle bir mektup çıktı içinden:

“Sayın ZGDV,

11.5.2015 tarihli mektubunuz Bankamıza ulaşmıştır.

Akbank'ın öncelikleri arasında müşteri memnuniyetinin ilk sırada yer aldığını samimiyetle ifade etmek isteriz. Bankamızın ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarına müşterilerimizin görüş ve beklentileri yön vermektedir.

Müşteri memnuniyetini devamlı kılmak için bilgi güvenliği, sorumlu pazarlama iletişimi, yenilikçi ve çevreci ürünler, iş geliştirme desteği gibi alanlarda mevcut pek çok uygulama sunulmakta ve sürekli geliştirilmektedir.

Yaşadığınız deneyimden yola çıkarak bize ilettiğiniz şikayet, istek ve beklentileriniz için değerli şahsınıza içtenlikle teşekkür ederiz.

Şikayetinizle ilgili olarak bir yılı aşkın süredir devam eden iletişimimiz boyunca sizden gelen her türlü talep, öneri ve eleştiriler ilgili tüm birimlerimiz tarafından özenle ve titizlikle değerlendirilmiştir. Hassasiyetinizi bütünüyle paylaşıyor ve sizinle birlikte milyonlarca müşterimizin koşulsuz memnuniyetini sağlamak için özveriyle çalıştığımızı bir kez daha vurgulamak istiyoruz.

Bilgilerinize sunarız.”

Müşteri gülse mi ağlasa mı bilemedi. Eğer böyle bir cevap vereceklerse en başta cevap vermeye neden tenezzül etmişlerdi? Ne söylüyordu bu mektup? Hiçbir şey! Ağzından/elinden sözcükler dökülüverdi. Ama yine önce, hep yaptığı gibi, ilgili şahısları araştırdı. Yesukan Bey'in yarım saatlik bir konuşmasına denk geldi, baştan sona dinledi. Sonra oturup yine bir cevap döşendi:

Sayın Yesukan Akıntı,

25.06.2015 tarihli mektubunuz tarafıma ulaşmıştır.

İlginiz için çok teşekkür ederim, artık müşteriniz olmayan birini önemseyip cevap vermeniz büyük incelik. Ancak... Maalesef hep bir ama oluyor Akbank'la... Bu konserve cümleleri nereden buluyorsunuz gerçekten bilemiyorum. Akbank'ın öncelikleri arasında müşteri memnuniyetinin ilk sırada yer aldığı, bir de samimiyetle ifade etmek istiyorsunuz... İfade edin de, kusura bakmayın, kim inanacak bu davranışlarınızdan sonra? Yani elbette, bu mektubu yazmaya zahmet etmiş olmanız da bir şey. Kurum şapkası altında konuşuyorsunuz anlıyorum ama biraz insani bir yaklaşım bekliyorum bankanızdan. Kişisel bir yaklaşım. Bankanızla ilgili şikâyetime dair bir cevap.

"Bankamızın ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarına müşterilerimizin görüş ve beklentileri yön vermektedir," demişsiniz, iyi güzel... Şimdiye kadar hangi müşterinizin ne görüş ve beklentisine göre ne değiştirdiniz onu söyleseniz de bilsek...

Yaşadığım deneyimden yola çıkarak size ilettiğim şikâyet, istek ve beklentilerim için "değerli" şahsıma içtenlikle teşekkür ediyorsunuz da... içtenlik nerede? Bu konularda ne yaptınız?

"Şikâyetinizle ilgili olarak bir yılı aşkın süredir devam eden iletişimimiz boyunca..." demişsiniz. Eh, evet, benim sizinle bir yılı aşkın süredir devam eden bir iletişimim var da... karşımda kim var ben bilemiyorum. Her seferinde muhatabım değişiyor. Karşıma önce adını bilmediğim isimsiz şahıslar çıktı. Hakan Bey'e ulaştıktan sonra önce Funda Hanım, ardından

Şinaz Hanım, tek başına değil, telefonun diğer ucunda Ebru Hanım'la. Neden bilemedim ya fraud manager Burcu Hanım da beni araştırmış. Şimdi bir mektup geliyor, Müdür Yesukan Bey ve Genel Müdür Yardımcısı Özlen Hanım imzalı. Ben bir kişiyim. Yakında bankanızın her bir çalışanı ile ahbab olacağım sanırım. Çünkü ben bir şey yaptığımda yarım yamalak yapmaktan hoşlanmıyorum, her bir ismi kimmiş, acaba nasıl biriymiş diye araştırıyorum. Bunlar ciddi zaman alıyor.

Şimdi... Konunun esas noktasına gelelim mi?

"sizden gelen her türlü talep, öneri ve eleştiriler ilgili tüm birimlerimizi tarafından özenle ve titizlikle değerlendirilmiştir," diye devam etmişsiniz.

İnsanın "Peki de kardeşim..." diyeceği geliyor... **talep, öneri ve eleştirilerim özenle ve titizlikle değerlendirildi de SONUÇ ne oldu? Bu konularda ne yaptınız?**

Şöyle yapsak nasıl olur? Ben size hazırlayayım, nasıl bir yazı yazmanızı beklediğimi anlamanız için örnekleyeyim. "Boşlukları doldurun" oynayalım sizinle.

"Sayın Gülin Hanım,

Öncelikle bankamızla yaşadığınız sorunlardan dolayı ve sizi bu kadar uğraştırmış olmaktan çok üzgün olduğumuzu bilmenizi isteriz. Sorununuz daha ilk mesajınızdan sonra çözülmeli, yıllık kart ücretiniz

anında iptal edilmeliydi. Lütfen özürlerimizi ve ekteki küçük hediyemizi (eminim Akbank olarak müşterilerinize dağıtmak için bir sürü eşantiyon yaptırıyorsunuzdur, şahsa uygun bir şey seçip gönderebilirsiniz) özrümüzün bir parçası ve samimiyetinizin göstergesi olarak kabul etmenizi dileriz.

İptal edilen ücrete işleyen faizin otomatikman iptal edilmemesi konusunda şikayetiniz üzerine programlarımızı yeniden yazdık, bundan sonra müşterilerimiz böyle bir durumla karşılaşmayacaklardır.

Şikayetinizin diğer önemli noktası olan üçüncü şifrede kartın şifresini bloke etmek konusunu da (genel kurulumuzda, müteveli heyetimizle, teknik servisimizle veya her kimleyse) değerlendirdik. (Eğer olumsuzsa) Maalesef (şu şu nedenlerle) uygun bulunmadı, veya "Sevinerek bildiririz ki uygulamamızı bundan sonra üçüncü yanlış şifrede kart geçici olarak kullanıma kapatılacak şekilde değiştirdik."

Veya, "faizin otomatikman iptali de üçüncü yanlış şifrede kartı bloke etmek de işimize gelmedi" deyin. Ama ne olursunuz size şikayetinizle ilgili bir şey söyleyin! Ki ne yaptığınızı, bunca emeğimin bir işe yarayıp yaramadığını bileyim. Yaramamış olsa bile ANLADIĞINIZI, ANLAMA KAPASİTENİZ

OLDUĞUNU bileyim!

Ben sizin müşteriniz değilim artık ve koşulsuz memnuniyetimi sağlamak için özveriyle çalıştığınızı vurgulamak istiyorsunuz da... istemeyi bırakın, vurgulamayı ve ifade etmeyi de bırakın, eylem yapın eylem. Sonra da eylemlerinizi bahsedin.

“Bilgilerinize sunarız” diye bitirmişsiniz de benim bilgime hiçbir şey sunmamışsınız, kusura bakmayın. Müşterilerinize ne kadar aldığınıza dair reklam yapmanıza ihtiyacım yok. Bana DHL ile bir mektup göndermişsiniz, ne kadar harika ve ilgili olduğunuza dair kendi reklamınızı yapıyor. İyi de benim tecrübem tam tersini söylerken sizin bu bayat sözlerinize mi inanacağım??

Bu mektubunuz benim zekâma hakaret. Kusura bakmayın böyle gördüğüm için. Yoksa kendi zekânıza mı hakaret ediyorsunuz bilemiyorum. Bunları benim yaşadığım olay için özel olarak mı yazdınız yoksa yıllar içinde geliştirdiğiniz, en etkili cümleleriniz bunlar mı? Ortalama müşteri bu retorik cümleleri yutuyor mu? Önemli olan ne yazdığınız değil, genel müdürlükten, DHL ile iki yüksek yetkili, bir müdür imzalı bir mektup gelmiş olması mı? Yine kusura bakmayın, benim için önemli olan bu değil. Ben sizden özür bekliyorum. Yaptığının ayıp ve kabul edilemez olduğunu kabul etmenizi bekliyorum.

Kusura bakmayın, ben halen nasıl olup da bir sürü yerden “best bank” ödülü aldığınıza şaşır kalıyorum. Sizin vimeo'daki Akbank müşteri şikâyet

yönetimi projesi başarı hikâyenizi dinledim. Cennetlik olduğunuza eminim... Ben de karşılaştığınız en cins müşterilerden biriyim muhtemelen. Ama gerçekten, düşündüğümde... çok mu şey talep ediyorum, çok mu şey bekliyorum?

Sizin bir gününüzü nasıl geçirdiğinizi çok merak ediyorum doğrusu. İstanbul'a geldiğim ilk seferde oraya da gelip sizi tanımak, ortamınızı görmek istiyorum. "Çocuğunu İşe Getir Günü" yapıyormuşsunuz, çok güzel bir fikir! Bakın bunu cidden takdir ettim. Bir gün de benim sizin veya çalışanlarınızdan birinin çocuğu olduğumu farz eder misiniz?

Şikâyetlerin % 90-95 bölümünü ilk etapta çözümlendirmişsiniz. En geç iki gün içinde dönme hedefiniz varmış. İki gün içinde çözememişseniz "Merak etmeyin, ben ilgileniyorum ama çözmek biraz zaman alacak" demeniz gerekir diyorsunuz. Doğru. Da eninde sonunda yine geri dönmeniz gerekiyor. Bana yaptığınız gibi "değerlendiriliyor" deyip sonra hiç oralı olmadığınızda ters tepiyor.

Konuşmanızda "proaktif" sözcüğünü kullandınız. Yine kusura bakmayın, bankanızla muhatap olduğum bunca kişinin bir tekinden hiç proaktif bir eylem gör(e)medim ben. Yine konuşmanızdan öğrendim ki çeşitli seviyelerdeki çalışanların müşteriye farklı miktarlarda para iade yetkisi varmış. 95 TL iade yapacak yetkisi olan kimseye ulaşamamış mıyım yani beni TBB'ye başvurduktan sonra çözülmemiş bu konu??!! Yazdığım onca kişi

arasından biri de çıkıp “Yahu bu kadıncağz haklı, kartı kullanmak istemediği aşikar, biz yanlış şifreyle işleme onay vermişiz, kartının borcunu da zamanı gelmeden ödeyip kapatmış, uğraştırmayalım” dememiş mi?? Gerçekten, orada birilerinin kovulmaya ihtiyacı var. Tabii yönetici ben olsam çalışanların % 90'ı kovulurdu herhalde.

Çalışanlarınızın aynı anda üç kişiyle chat yapıp iki kişiyle twitter'da mesajlaşması çok hoşunuza gidebilir de bir kişiyle bile bol bol vaktinizde baş edemiyorsanız nicelik değil de biraz niteliğe ihtiyacınız var demektir kanımca. Yılın müşteri şikayetleri bölümünde altın madalya ödülünü nereden almışsınız bilemedim. Gidip onlarla da paylaşayım bari bankanızla yaşadığım olayları. Üzgünüm ama benimle iletişiminiz tam bir verimsizlik, kapasitesizlik, emek ve zaman ziyarı örneği. Sizin için dünya para ziyarı.

Sonunda espri olsun diye bir de not düşer. Nasıl olsa bu saçmalık bir oyun halini almıştır.

“Bu arada ben eylül başında ailemle üçüncü bir dünya turuna çıkıyorum kısmetse. Bana sponsor olmak ister misiniz? :) Hem macera, güvence, dinamiklik, özgürlük, farklı bir yaşam mesajları vererek marka değerinizi arttırsınız hem de insanların hem kendilerine hem dünyaya faydalı olabilecek mesajlar verirsiniz.”

Şimdilik durum bu noktada. İleride yeni bir gelişme olursa güncellerim. Siz de eğer Akbank'ta ve/ya Akbank'la çalışıyorsanız böyle bir banka ile çalışmayı bırakabilirsiniz. Siz çalışmıyorsanız Akbank'la çalışan tanıdıklarınıza bu yazıyı

iletibilirsiniz. Maalesef bazı kurumların anladığı tek dil PARA. Müşteriye hizmet kelimesini göstermelik olarak kullanan, gerçek anlamını bilmeyen bir kurumun yok edilmesine katkıda bulunabilirsiniz. Gerçi yok edilmesini de istemem (ne de olsa Sabancı yadigârı, yazık olur, ama böyle daha da yazık oluyor tabii), “yok olmamak için kendini ıslah etmeye zorlayabilirsiniz” demek daha doğru olur.

Top sizde!