

T.C.
DEVLET BAKANLIĞI VE BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

SÜRELİDİR

Sayı : B.02.0.003/ **13-832**

22/03/2010

Konu : 7/12739 sayılı
yazılı soru önergesi

7/12739

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 01/03/2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-20283, 19/03/2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-20297 sayılı yazıları.

İlgi yazı eki Adana Milletvekili Hulusi GÜVEL tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulan 7/12739 sayılı yazılı soru önergesinin cevabına ilişkin olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun yazısı ekte sunulmaktadır.

Bilgilerine arz ederim.



Ali BABACAN
Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı

Ek :BDDK'nın 19/03/2010 tarih ve
5703 sayılı yazısı ve eki (10 sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:
TBMM Başkanlığına

Bilgi:
Başbakanlığa

S Ü R E L İ

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU (Kurul İşleri ve Kararlar Dairesi)

Sayı : B.02.1.BDK.0.30.01.00/610-5703
Konu : Soru önergesi

19 Mart 2010

DEVLET BAKANLIĞI VE BAŞBAKAN YARDIMCILIĞINA (Sayın Ali BABACAN)

- İlgi: a) 04.03.2010 tarih ve B.02.0.003-(14)/613 sayılı evrak akış ve talimat formu.
b) Türkiye Bankalar Birliğine ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğine hitaben yazılan 10.03.2010 tarihli 4947 ve 4948 sayılı yazılarımız.
c) Türkiye Bankalar Birliğinin 12.03.2010 tarih ve BN-8.1-2461 sayılı yazısı.
d) Türkiye Katılım Bankaları Birliğinin 15.03.2010 tarih ve 10.MŞHH.118 sayılı yazısı.

İlgide kayıtlı evrak akış ve talimat formu ekinde gönderilen Adana Milletvekili Hulusi GÜVEL'in 12739 sayılı soru önergesinin incelenmesi sonucunda, söz konusu soru önergesi ile 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80 inci maddesinin birinci fıkrasının (j) bendi uyarınca Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği tarafından oluşturulan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine intikal eden başvuru ve şikayetlere ilişkin olarak bazı bilgilerin istenildiği anlaşılmıştır.

Bu çerçevede, söz konusu soru önergesinin birer örneği ilgi (b) yazılarımızla anılan Birliklere gönderilmiş olup, konuya ilişkin olarak alınan ilgi (c) ve (d)'de kayıtlı cevabi yazıların birer örneği ekte sunulmaktadır.

Bilgilerini arz ederim.


Tevfik BİLGİN
Başkan

EK: İlgi (c) ve (d) yazı ve ekleri

Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı	
Tarih	19.03.2010
Sayı	832



BN-8.1 - 2431

12 Mart 2010

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
(Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü)
Ankara

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ
Nispetiye Caddesi
Akmerkez B3 Blok Kat 13
Etiler 34340 İstanbul
Tel: 0212 282 09 73
Faks: 0212 282 09 46
E-posta: tbb@tbb.org.tr
www.tbb.org.tr

İlgi: 10 Mart 2010 tarih ve B.02..BDK.0.30.01.00-610/4847 sayılı yazınız.

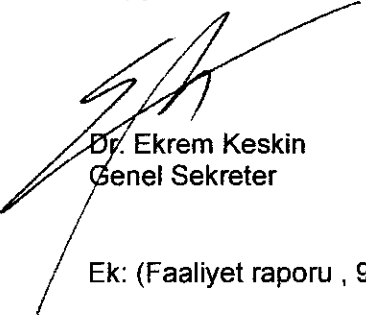
İlgide kayıtlı yazınızda, Adana Milletvekili Sayın Hulusi Güvel tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı'na sunulan 12739 sayılı soru önergesinde yer alan sorulara ilişkin Birliğimiz yanıtları talep edilmektedir.

Birliğimiz nezdindeki Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti uygulaması, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14 Aralık 2006 tarih ve 2062 sayılı kararıyla onaylanan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ (Tebliğ)'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihinde başlamıştır. Uygulamanın başladığı tarihten itibaren, alınan başvurulara ilişkin istatistiki veri analizi çalışmalarımız, 5411 Sayılı Bankacılık Kanunu (Kanun)'nun "sırların saklanması" başlıklı 73'üncü maddesiyle "itibarın korunması" başlıklı 74'üncü maddesinde yer alan hükümler ve Tebliğ'in 17'nci maddesinde yer alan hüküm esas alınarak yürütülmektedir. Söz konusu çalışmalarımıza ilişkin, her yıl Ağustos ayı içinde hazırlanan yıllık faaliyet raporumuz, Kurumunuza gönderilmekte, gönderilen raporun bir örneği de Birliğimiz internet sitesinde yayımlanmaktadır.

Kanun'un ve Tebliğ'in ilgili hükümleri esas alınarak, Sayın Güvel'in sorularına ilişkin hazırlanan ve Birliğimiz yanıtlarını içeren 1 Eylül 2007-28 Şubat 2010 dönemi faaliyet raporumuz ekte sunulmuştur. Tebliğ'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihinden önce, üyelerimize doğrudan yapılan şikayet başvuru adetlerinin izlenmesine ilişkin Birliğimize verilen bir görev olmaması nedeniyle, söz konusu hususa ilişkin Birliğimiz nezdinde bir bilgi bulunmamaktadır.

Bilgilerinize ve takdirlerinize sunarım.

Saygılarımla,


Dr. Ekrem Keskin
Genel Sekreter

Ek: (Faaliyet raporu , 9 sayfa)

6046



Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Yıllık Faaliyet Raporu

1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2010

Mart 2010

2. İstatistiki Veriler

2.1. 1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2010 Dönemi Toplam Başvuruları

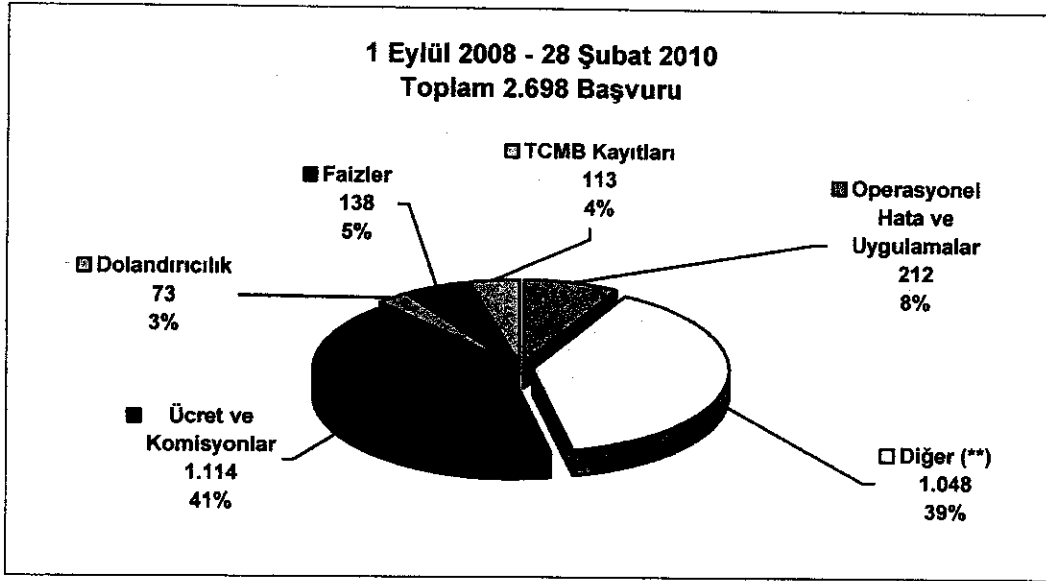
Tebliğ'in yürürlüğe girdiği 1 Eylül 2007 tarihiyle 28 Şubat 2010 tarihi arasında alınan toplam 3.670 başvuru baz alınarak yapılan analizde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. 2.907 (yüzde 79) adet başvuru Tebliğ'e uygun olmadığı için kabul edilmemiştir.
 - 1.1. Kabul edilmeyen başvurulardan 636 (yüzde 17) adedi, ilgili bankaya başvuru yapılmaksızın hakem heyetine başvuruda bulunulması nedeniyle, ilgili bankasına yönlendirilmiştir.
 - 1.2. Tebliğ'in ilgili hükümlerinin yanısıra, başvuru formu, yazılı banka yanıtı, imza vb eksiklikler nedeniyle kabul edilmeyen 2.271 (yüzde 62) adet başvuru hakkında, başvuru sahibine gerekçeli bir yanıt gönderilmiştir.
2. 3.670 başvurudan 763 (yüzde 21) adedi, düzenlemeye uygun olarak hakem heyeti gündemine alınmıştır.

Tablo 1: Toplam Şikayetlerin Değerlendirme Sonuçları
1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2010

Ürün ve Hizmet Grupları	Alınan Toplam Başvuru	Tebliğ'e Uygun Olmaması Nedeniyle Kabul Edilmeyen	Tebliğ'in İlgili Hükümü Kapsamında Bankasına Yönlendirilen	Bilgi ve Belgesi Eksik Olan	Bankanın Olumlu Görüş Bildirmesi Sonucunda Giderilen ve Gündemden Çıkarılan	Hakem Heyetlerine İletilen Başvuru Sonuçları		
						Gündemde Bekleyen	Müşteri Lehine Karar Verilen	Banka Lehine Karar Verilen
Banka ve Kredi Kartları	1.959	452	393	669	245	5	70	125
Tüketici Kredileri	759	307	84	231	51	2	30	54
Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	952	268	159	344	79	3	19	80
Toplam	3.670	1.027	636	1.244	375	10	119	259

Grafik: 3



(*): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 444 başvurunun yüzde 20'si promosyon ve kampanyalar, yüzde 16'sı kredi kartı harcama itirazları, yüzde 11'si bilgi, belge ve kredi talepleri, yüzde 19'u borca itiraz, yüzde 7'si ATM ve teknik arızalar, yüzde 4'ü talimatlı işlemler, yüzde 3'ü vergilerle ilgili işlemler, yüzde 3'ü kefalet, yüzde 2'si kart iptal talepleri, yüzde 4'ü bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 3'ü personele ilişkin şikayetler ile yüzde 8'i de kur farkları, dağıtım hizmetleri ve üye işyerlerine ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

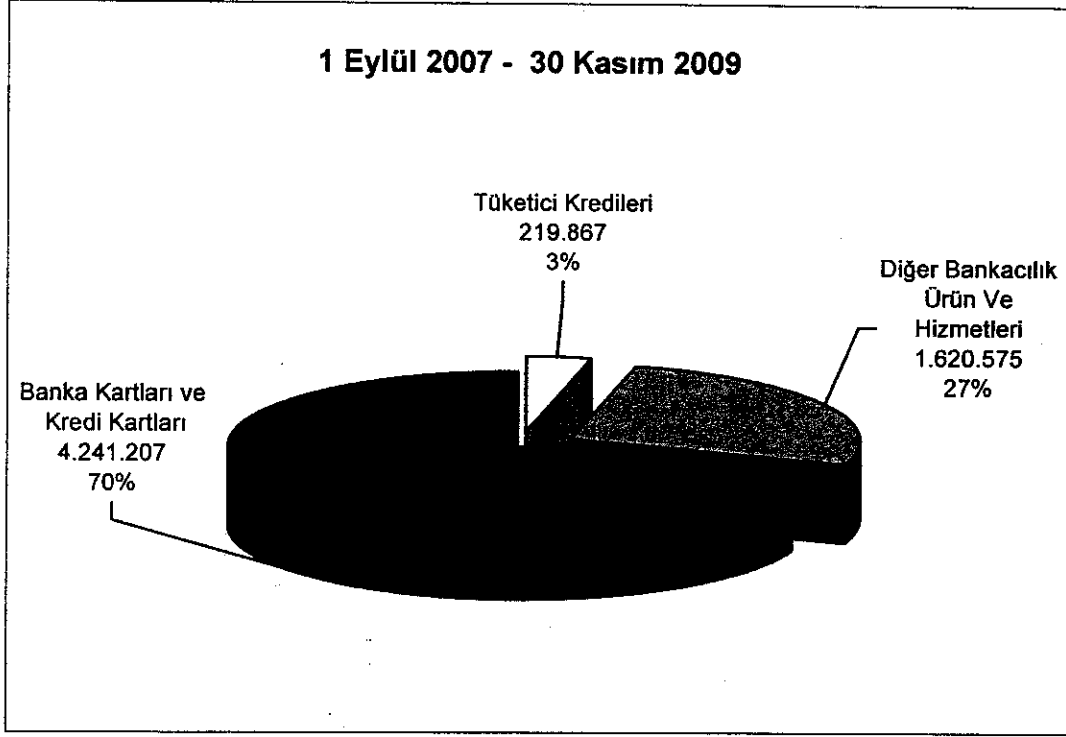
(**): Diğer başlığı altında sınıflandırılan toplam 1.048 başvurunun yüzde 26'sı borca itiraz, yüzde 20'si bilgi, belge ve kredi talebi, yüzde 15'i kampanya ve promosyonlar, yüzde 13'ü kredi kartı harcama itirazları, yüzde 5'i talimatlı işlemler, yüzde 4'ü personel şikayetleri, yüzde 4'ü ATM ve teknik arızalar, yüzde 3'ü bankanın tek taraflı fesih işlemi, yüzde 3'ü kur farkları, yüzde 2'si kart iptal talepleri ile yüzde 5'i üye işyeri uygulamaları ile dağıtım hizmetleri, vergi uygulamaları ve kefalete ilişkin şikayetlerden oluşmaktadır.

Başvuruların içerik olarak dağılımlarındaki değişmelere göre, (2 ve 3 numaralı grafikler), 1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2009 döneminde ücret ve komisyonlara ilişkin başvuruların oranı yüzde 50'den yüzde 41'e, operasyonel uygulama ve hatalara ilişkin başvuruların oranı izleyen yılda aynı dönem için yüzde 12'den yüzde 8'e, gerilemiştir. Buna karşılık, "diğer" başlığı altında sınıflandırılan şikayetlerin oranı yüzde 57,63 artmıştır. Söz konusu artışın önemli bir nedeni kıyaslamaya konu ilk dönemde toplam başvurular içinde yüzde 19 oranında paya sahip "borca itiraz" konulu başvuruların, ikinci dönemdeki toplam başvurular içindeki payının yüzde 26'ya yükselmesi olmuştur. Benzer şekilde ilk dönemdeki payı % 11 olan belge, bilgi ve kredi taleplerinin ikinci dönemdeki payı yüzde 20'ye yükselmiş olmuştur.

2.1.3. 1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2009 / 1 Eylül 2008 – 28 Şubat 2010 Dönemi Başvurularının Hakem Heyetleri Bazında Karşılaştırmalı Dağılımları

Banka kartları ve kredi kartlarına ilişkin 1 Eylül 2007 – 28 Şubat 2008 döneminde alınan 964 başvurunun anılan dönemde alınan toplam 1.645 başvuru içindeki payı yüzde 59 iken, 1 Eylül 2008 – 28 Şubat 2010 döneminde alınan 1.382 başvurunun aynı dönemde alınan toplam 2.698 başvuru içindeki payı yüzde 51'e gerilemiştir.

**Grafik: 6 Birlik Üyelerine Doğrudan Yapılan
Şikayet Başvurularının Dağılımı**



4. Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Temsil Edilen Bankalar

Tebliğ'in, "Heyetin oluşumu" başlıklı 5'inci maddesinin 2'nci fıkrası uyarınca, Türkiye Bankalar Birliği üyesi bankalar tarafından aday gösterilen ve Birlik Yönetim Kurulu tarafından seçilen üye temsilcileri, 1 Eylül 2009 tarihinden 31 Ağustos 2011 tarihine kadar görev yapmak üzere atanmışlardır.

Tablo 3: Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetlerinde Görev Yapan Bankalar

Asıl/ Yedek Üye	Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakem Heyeti		Tüketici Kredileri Hakem Heyeti		Diğer Bankacılık Ürün ve Hizmetleri Hakem Heyeti	
	1 (*)	2 (**)	1	2	1	2
Asıl	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	TC Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Akbank T.A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
	Finans Bank A.Ş.	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.	Tekstil Bankası A.Ş.	T. Vakıflar Bankası T.A.O.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
		HSBC Bank A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.		Tekstil Bankası A.Ş.	
Yedek	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.	Fortis Bank A.Ş.	Turkish Bank A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Eurobank Tekfen A.Ş.
	Türkiye İş Bankası A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Finans Bank A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Şekerbank T.A.Ş.	Alternatif Bank A.Ş.
	Denizbank A.Ş.			Şekerbank T.A.Ş.	Türkiye İş Bankası A.Ş.	

1 (*): Hukukçu temsilcisi görev yapan bankalar.

2 (**): Hukukçu olmayan temsilcisi görev yapan bankalar.

İstanbul, 15/03/2010

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
Kurul İşleri ve Kararlar Müdürlüğü
ANKARA

Sayı : 10.MŞHH.118

Konu: Soru Önergesi

İlgi: 10/03/2010 tarih ve B.02.BDK.0.30.01.00-610/4948 sayılı yazınız.

İlgi yazınız ekinde cevaplanması istenen soru önergesine ilişkin notlarımız aşağıda belirtilmiştir.

1-) Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine(MŞHH) ilişkin uygulama 01/09/2007 tarihinde başlamıştır. Söz konusu tarihten bugüne 2,5 yıl geçmiştir.

- Bu dönemde Birliğimiz MŞHH'ne 3 bireysel müşteri başvuruda bulunmuştur.
- Bu başvuruların tümü (%100'ü) işleme konulmuştur.
- Şikayetlerin 1'i Özel Cari/Katılma Hesapları, 1 adeti Krediler, 1 adeti de Kartlar konusunda olmak üzere, üyelerimizden Asya Katılım Bankası A.Ş. ile ilgili gerçekleşmiştir.

2-) -Uygulamanın başladığı tarihten bugüne kadar Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen başvuru sayısı 26 olmuştur.

-MŞHH'ne iletilmesi uygun görülmeyen şikayetler:

a-Mevduat Bankaları hakkında olmasından : 17 adet

(1 adeti yurtdışı bankası)

b-Başvurunun süre yönünden uygun olmamasından: 5 adet

(Kuveyt Türk hakkında 2 adet, Bank Asya hakkında 3 adet,

c-Ticari müşteri olmasından : 2 adet

(Bank Asya 2 adet)

d-Çalışana yönelik şahsi şikayet olmasından: 2 adet

(Kuveyt Türk hakkında 1, Türkiye Finans hk. 1 adet)

3-) -MŞHH'ne iletilen 3 şikayetin 2'si banka lehine, 1'i banka ve müşteri olarak her ikisinin uzlaşmasına imkan veren ölçüde sonuçlanmıştır.

-Sonuçlandırılan başvuruların toplam başvurulara oranı %100'dür.

4-) Söz konusu uygulama öncesine ait veriler sıhhat açısından eksik kalabileceği, 2005 sonunda iki katılım bankamızın birleşmesinin gerçekleştiği, 2005-2007 tarihleri aralığında konu tasnifinin uygulama ile tespit edilen kriterlerle tam örtüşmemesi sebebiyle, sadece uygulama sonrasına ait veriler hesaplanmıştır.

2. 1. 12

T.C. BANKACILIK DÜZENLEME ve DENETLEME KURUMU	
Tarih	17 Mart 2010
Geliş Sayısı	6165

TKBB TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

-Buna göre doğrudan bankalara yapılan bireysel müşteri şikayetlerin durumu aşağıdaki gibi oluşmuştur:

2007/Eylül – 2008/Ağustos (1. Yıl)

-Bu dönemde katılım bankalarına doğrudan bildirilen şikayetler 7.658 adet olmuştur. Bunun %98,6'sı banka ile müşteri arasında çözümlenmiştir. Konularına göre şu başlıklardadır:

Kartlarla ilgili	%35,4
Özel cari/katılma hesapları	%6,3
Krediler	%4,0
Çekler	%3,7
Diğer	%50,6
toplam	%100,0

Bankalara göre dağılım; Bank Asya %34, Kuveyt Türk %57, Albaraka Türk %4, Türkiye Finans %5 olarak gerçekleşmiştir.

2008/Eylül – 2009/Ağustos (2. Yıl)

-Bu dönemde katılım bankalarına doğrudan bildirilen şikayetler 14.837 adet olmuştur. Bunun % 98,9'u banka ile müşteri arasında çözümlenmiştir. Konularına göre şu başlıklardadır:

Kartlarla ilgili	%46,0
Özel cari/katılma hesapları	%5,6
Krediler	%3,8
Çekler	%2,8
Diğer	%41,8
toplam	%100,0

Bankalara göre dağılım; Bank Asya %60, Kuveyt Türk %37, Albaraka Türk %2, Türkiye Finans %1 olarak gerçekleşmiştir.

TKBB TÜRKİYE KATILIM BANKALARI BİRLİĞİ

2009/Eylül – 2009/Kasım (3. Yıl/1. çeyrek)

-Bu dönemde katılım bankalarına doğrudan bildirilen şikayetler 4.620 adet olmuştur. Bunun % 96,7'si banka ile müşteri arasında çözümlenmiştir. Konularına göre şu başlıklardadır:

Kartlarla ilgili	%41,8
Özel cari/katılma hesapları	%7,2
Krediler	%5,7
Çekler	%2,7
Diğer	%42,6
toplam	%100,0

Bankalara göre dağılım; Bank Asya %61, Kuveyt Türk %37, Albaraka Türk %1, Türkiye Finans %1 olarak gerçekleşmiştir.

Söz konusu Tebliğ gereğince dönem sonlarında yayımlanması gereken MŞHH raporlarına web sitemizden de ulaşılabilir.

(http://www.tkbb.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=233&Itemid=750)

Arz olunur.

Saygılarımızla.

Osman AKYÜZ
Genel Sekreter