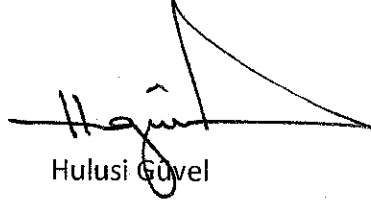




Aşağıdaki sorularımın Devlet Bakanı Sayın Ali Babacan tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını arz ederim. Saygılarımla.16.02.2010



Hulusi Güvel

Adana Milletvekili

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 80'inci maddesi 1'inci fıkrası (j) bendinde "üyeler ve bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını temin etmek üzere hazırlayacakları ve Kurulca onaylanan usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti oluşturmak," Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliğinin görevleri arasında sayılmaktadır. Konuyla ilgili olarak BDDK'nın 14 Aralık 2006 tarih ve 2062 sayılı kararı ile Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Tebliğ hazırlanmıştır.

Bu itibarla;

1. Uygulamanın başladığı tarihten bu yana Müşteri Şikâyetleri Hakem Heyeti'ne bankaların işlemleri ve uygulamalarına ilişkin kaç bireysel müşteri şikâyet başvurusu ulaşmış, bu başvuruların ne kadarı işleme konulmuştur? Söz konusu şikâyet başvurularının içeriklerine ve bankalara dağılımı nedir?

2. Uygulamanın başladığı tarihten bu yana Hakem Heyetine iletilmesi uygun görülmeyen başvuru sayısı, uygun görülmemeye nedenleri, iletilmesi uygun bulunmayan şikâyetlerin bankalara dağılımı ne olmuştur?

3. Uygulamanın başladığı tarihten bu yana Hakem Heyeti'ne iletilen başvurulardan kaç adedi müşteri lehine, kaç adedi banka lehine sonuçlandırılmıştır? Sonuçlandırılan başvuruların toplam başvurulara oranı nedir?

4. 2002-2010 yılları arasında ve yıllar itibarıyla Türkiye Bankalar Birliği Üyesi bankalara söz konusu bankaların işlem ve uygulamalarına ilişkin kaç doğrudan başvuru gerçekleşmiştir? Söz konusu başvuruların içerik ve konularına dağılımı ile çözümlenme oranları ne olmuştur? Bireysel müşterilerce Birlik üyesi hangi bankaya kaç başvuruda bulunulmuştur?