

36404
GK-82

T.C.
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

SÜRELİDİR

Sayı : 15671364-610- 0409

26/5/2014

Konu : 7/36404 sayılı
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 9/1/2014 tarih ve 43452547-120.07-158776 sayılı yazıları.

İlgi yazı eki Manisa Milletvekili Erkan Akçay tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulan 7/36404 sayılı yazılı soru önergesinin cevabına ilişkin olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun yazısı ekte sunulmaktadır.

Bilgilerine arz ederim.



Ali BABACAN
Başbakan Yardımcısı

Ek : BDDK'nın 3/2/2014 tarih ve
2750 sayılı yazısı ve ekleri (4 sayfa)

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

Sayı : 97390103-610-2750

Konu : Soru Önergesi

03/02/2014

GÜNLÜ

BAŞBAKAN YARDIMCILIĞINA
(Sayın Ali BABACAN)

İlgi : 13.01.2014 tarih ve 15671364-610-108 sayılı evrak akış ve talimat formu.

İlgide kayıtlı evrak akış ve talimat formu ekinde gönderilen Manisa Milletvekili Sayın Erkan AKÇAY'ın Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunduğu 36404 sayılı soru önergesinde yer alan hususlara ilişkin cevabımız ekte sunulmaktadır.

Bilgilerini arz ederim.

e-imzalıdır

Mukim ÖZTEKİN
Başkan

EK :

1- Soru önergesi cevabı (3 sayfa)

T.C.	
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI	
TARİH:	3.2.2014
SAYI:	0409

Adres: Atatürk Bulvarı No:191 B Blok 06680 KAVAKLIDERE/ANKARA

Telefon: (312) 455 67 08 Faks: (312) 424 08 72

Elektronik Ağ: <http://www.bddk.org.tr/>

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.

Evrak teyidi <https://ebulten.bddk.org.tr/ebysorgu> adresinden 7089-6G71-8J7G kodu ile yapılabilir.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

MANİSA MİLLETVEKİLİ SAYIN ERKAN AKÇAY'IN 36404 SAYILI SORU ÖNERGESİ CEVABI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun (BDDK) gözetim ve denetimine tabi kuruluşlara ilişkin olarak BDDK'ya intikal eden ihbar ve şikayetler ile Bilgi Edinme Kanunu kapsamında yapılan başvuruların sayısı yıllar itibarıyla aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Yıllar	İhbar ve Şikayet Sayısı	Bilgi Edinme Kanunu Kapsamında Yapılan Başvuru Sayısı	Toplam
2009	6.329	7.637	13.966
2010	7.627	10.429	18.056
2011	9.904	5.915	15.819
2012	13.559	5.102	18.661
2013	16.645	6.868	23.513

Diğer taraftan, BDDK tarafından finansal tüketicilerin korunmasına yönelik etkinliğin artırılması ve finansal tüketicilerin sorunlarına ilişkin kalıcı çözümler getirilmesi amacıyla 18.07.2013 tarihinde BDDK Teşkilât Yönetmeliğinde değişiklik yapılarak Bilgi Edinme Daire Başkanlığı kurulmuştur.

Bilgi Edinme Daire Başkanlığının görevleri;

- 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanunu kapsamındaki kuruluşlarca sağlanan bireysel ürün ve hizmetlerle ilgili BDDK'ya ulaşan şikâyet ve başvuruları; gerek görülmesi halinde yerinde denetim yapmak, denetim raporları ile diğer bilgi ve belgeler çerçevesinde ilgililere idarî para cezası ve/veya adli ceza uygulanmasını öngören durumların tespit edilmesi halinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (Kurul) tarafından gerekli işlemlerin tesis edilmesi için çalışmalar yapmak suretiyle sonuçlandırmak,

- Özel hukuk kapsamında kalmakla birlikte, BDDK düzenlemelerine konu olan bireysel ürün ve hizmetlerle ilgili şikâyet ve başvuruları ilgili düzenlemeler çerçevesinde sonuçlandırmak,

- Görev kapsamına giren kuruluşların bireysel ürün ve hizmetlerle ilgili iş ve eylemlerinde adil, şeffaf ve rekabetçi bir ortamda faaliyette bulunmalarının ve bu kuruluşlarca aldatıcı veya istismar edici işlemler hakkında gerekli tedbirlerin alınmasının temini için uygulamalar geliştirmek,

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU

Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

- Şikâyetler, bilgi talepleri ve kullanıma sunulması planlanan yeni ürünler de dâhil olmak üzere ilgililerin bilinçlendirilmesiyle ilgili olarak, BDDK tarafından alınabilecek tedbirlere ilişkin çözüm önerileri geliştirmek, bu kapsamda gerekli işlemleri tesis etmek ve ihtiyaç duyulacak düzenlemelerin hazırlanması için ilgili birimlerle işbirliği yapmak, analizler yapmak, istatistikler oluşturmak ve raporlar hazırlamak

şeklinde belirlenmiştir.

Bilgi Edinme Daire Başkanlığının ihbar ve şikayetlerin çözülme sürecinin iyileştirilmesi kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler aşağıda sıralanmıştır.

1- Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi

27.08.2013 tarihli ve 28748 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kurul Kararıyla bankalar ile bireysel müşterileri arasındaki ihtilafların zamanında, etkin ve verimli bir şekilde çözülmesi, müşteri mağduriyetlerinin oluşmasının engellenmesi, yasal düzenlemelere uyumun sağlanması ve BDDK ile bankalar arasındaki iletişim kanallarının etkinliğinin artırılmasını teminen bankalarca "Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi" atanması öngörülmüştür.

2- Müşteri Şikayetleri Hakem Heyeti Tebliği

Bireysel müşteriler ile bankalar arasında yeni bir dönem açan Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ (Hakem Heyeti Tebliği) 2013 yılında yürürlüğe girmiştir. Hakem Heyeti Tebliği ile getirilen yenilikler aşağıda yer almaktadır.

- Başvuruların, Hakem Heyeti gündemine kabul koşullarını belirleyen süreler yeniden belirlenerek uzatılmıştır.

- Banka ile müşterisi arasındaki ihtilaflı husus Hakem Heyeti tarafından en geç 90 gün içinde sonuçlandırılacaktır.

- Bankalar, Hakem Heyeti tarafından verilecek kararlara 2.000 TL’ye kadar uymak zorundadır.

- Bankalar, kararın kendilerine tebliğ edilmesini izleyen 15 gün içerisinde kararın gereğini yerine getirecekler, müşterisini bilgilendirecekler ve Türkiye Bankalar Birliğine veya Türkiye Katılım Bankaları Birliğine bilgi vereceklerdir.

3- İletişim Merkezi (Call center)

Finansal tüketicilerin BDDK’yı telefon ile arayarak ulaştırdıkları şikayet ve bilgi edinme başvurularının etkin ve verimli bir şekilde sonuçlandırılmasını temin edecek iletişim merkezi hizmetinin Türksat A.Ş.’den satın alınarak, 2014 yılının ilk yarısı itibarıyla sistemin vatandaşın kullanımına açılmış olması planlanmaktadır.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

4- Elektronik Şikayet Sistemi

Elektronik şikayet sistemi ile, BDDK'ya kağıt ortamında ulaşan ve bankalara iletilen şikayetlerin, elektronik ortamda vatandaşın alınması ve doğrudan bankalara ve Müşteri Şikayetleri Hakem Heyetine yönlendirilmesi ile zaman, kırtasiye ve iş gücünden tasarruf sağlanması amaçlanmıştır.

Her bankanın kendi kullanıcı adı ve şifresi ile sadece kendine ilişkin olan şikayetleri görüntüleyebileceği web tabanlı bir sistem olması planlanmaktadır. Bankaların 15 gün içerisinde şikayetçinin sorununa cevap vermesi gerekmektedir.

Alt yapı çalışmalarına başlanılmış ve sistem çalışma prensipleri belirlenmiştir. 2013 yıl sonu itibarıyla sistem ara yüzleri hazırlanmış ve deneme sürümü oluşturulmuştur. Hâlihazırda TÜBİTAK testinden geçmesi beklenmektedir. 2014 yılının ilk çeyreği itibarıyla sistem çalışmalarının tamamlanması ve kullanıcılara açılması planlanmaktadır.

Öte yandan, BDDK'ya intikal eden ihbar ve şikayetler ile başvurulara ilişkin olarak yapılan incelemeler sonucunda ilgili mevzuata aykırı bir tespiti ulaştırılması halinde gerekli tedbirler uygulanmaktadır.