

T.C.
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI

SÜRELİDİR

Sayı : 15671364-610- **0415**
Konu : 7/829 sayılı
yazılı soru önergesi

12/2 /2016

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 28/12/2015 tarihli ve 43452547-120.07-9953 sayılı yazıları.

İlgi yazı eki Manisa Milletvekili Erkan Akçay tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına sunulan 7/829 sayılı yazılı soru önergesinin cevabına ilişkin olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun yazısı ekte sunulmaktadır.
Bilgilerine arz ederim.


Mehmet ŞİMŞEK
Başbakan Yardımcısı

Ek: BDDK'nın 1/2/2016 tarihli ve
E.1381 sayılı yazısı ve eki (2 sayfa)

T.C.
BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU
Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

Sayı : 97390103-610-E.1381
Konu : 829 sayılı soru önergesi

01/02/2016
GÜNLÜDÜR

BAŞBAKAN YARDIMCILIĞINA
(Sayın Mehmet ŞİMŞEK)

İlgi : 31/12/2015 tarihli ve 15671364-610-3498 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 829 sayılı soru önergesinde yer alan hususlara ilişkin cevabımız ekte sunulmaktadır.

Bilgilerini arz ederim.

e-imzalıdır

Mehmet Ali AKBEN
Başkan

Ek: Soru önergesi cevabı (1 sayfa)

T.C.	
BAŞBAKAN YARDIMCILIĞI	
TARİH:	1.2.2016
SAYI:	0297

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU

MANİSA MİLLETVEKİLİ SAYIN ERKAN AKÇAY'IN 829 SAYILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından bankalara yönelik şikayetlere ilişkin olarak ise 1155 adet rapor düzenlenmiş olup, BDDK'nın 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	Şikayet Sayısı
2010	18.080
2011	15.819
2012	18.661
2013	23.513
2014	37.180

BDDK'ya intikal eden finansal ürün ve hizmetlere ilişkin ihbar, şikayet ve bilgi edinme başvuruları, öncelikle ilgili bankaya iletilerek, kaynağında çözüm üretilmesi temin edilmekte, yapılan işleme ilişkin olarak talep sahibine ve BDDK'ya bilgi verilmesi istenilmektedir. Yine bazı başvurular ise BDDK'nın da temsilci bulundurduğu Hakem heyetleri aracılığı ile çözüme kavuşturulmaktadır.

Diğer taraftan, BDDK'ya intikal eden ihbar ve şikayetler ile başvurulara ilişkin olarak yapılan incelemeler sonucunda ilgili mevzuata aykırılık teşkil eden hususlar tespit edilmesi halinde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun ilgili hükümleri uyarınca adli ve/veya idari yaptırımlar uygulanmaktadır.