

ŞEKER GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş. ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

AMAÇ ve KAPSAM

Bu politikanın amacı, paydaşların talep ve şikayetlerinin etkin bir biçimde kayıt altına alınması, tarafsız bir biçimde değerlendirilerek çözülmesi, sonucun paydaşlara bildirilmesi, kayıtlardan yararlanarak sorunun tekrarlanmamasına yönelik gerekli tedbirlerin alınması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesinde izlenecek adımların belirlenmesidir.

SORUMLULUK

Bu politikanın uygulanmasından Şeker Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.'nin tüm birimleri sorumludur.

ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Şikayet Yönetimi süreci, sunulan hizmetlere ilişkin paydaşlardan gelen şikayet, öneri, ihbar, teknik destek, ürün/hizmet talebi, görüş, yorum ve önerilerin ele alınması ve elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi yoluyla süreçlerde iyileştirme sağlanması ve paydaş memnuniyetinin artırılması amacıyla hizmet etmektedir.

Bu amaçla paydaşların her türlü şikayeti memnuniyetle karşılanarak mümkün olan en kısa sürede en uygun çözümün sunulması hedeflenir. Her bir şikayet, adil, objektif ve tarafsız olarak, etkin ve verimli bir şekilde ele alınır ve sonuçlandırılır.

Paydaşlar, personel ve diğer ilgili taraflar ŞİKÂYET çözüm kanalları ve şikayet yönetimi politikası hakkında çeşitli kanallarla bilgilendirilir.

Tüm paydaş şikayet ve önerileri, şikayet yönetimine ilişkin her safhanın sağlıklı olarak izlenebilmesine, şikayet ve önerilerin sınıflandırılarak çözümlenmesine olanak sağlayacak şekilde kayıt altına alınır. Oluşturulan kayıtlar üst yönetim tarafından değerlendirilerek, şikayetlerin yoğunluk arz ettiği konularda paydaş memnuniyeti ve hizmet kalitesini arttırmak için üretilecek projeler belirlenir.

ŞİKÂYET İLETİM KANALLARI

Paydaş taleplerinin alındığı kanallar aşağıda yer almaktadır.

- a) E-posta
 - ✓ www.sekergyo.com.tr "İletişim Formu" kısmından gelen şikayetler
 - ✓ İnternet sitesinde yer alan diğer e-posta adreslerine (personel e-posta adreslerine) gelen şikayetler
- b) Telefon ve Faks
 - ✓ Genel Müdürlük 0 212 398 38 00 hatta gelen şikayetler.
- c) Yazılı Dilekçe
 - Şikayet Yönetimi – Emniyetevleri Mah. Akarsu Cad. Promesa Sitesi No:3/51 Kağıthane/İstanbul adresine paydaşlardan veya Resmi Kurumlardan gelen yazılar.

ŞİKÂYETİN KARŞILANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

Yukarıda belirtilen herhangi bir kanalla iletilen paydaş talep ve şikayetleri "Finans Direktörlüğü" tarafından kayıt altına alınır. Paydaş talep ve şikayetlerinin bu kanallar dışında Şirketimiz personeline iletilmesi halinde, ilgili personel yukarıdaki çözüm kanalları konusunda paydaşı bilgilendirmekle yükümlüdür.

Finans Direktörlüğü paydaşlara, talebinin kayda alındığı ve 24 saat içinde sonuçlandırılacağı yönünde bilgi verir ve gelen şikayetleri, ilgili iş kollarına ihbar niteliği varsa Denetim Komitesi'ne yönlendirir.

Paydaşların yazılı olarak ilettiği şikayetler sisteme dosya olarak yüklenir ve saklanır.

Resmi kurumlardan gelen şikayetler konusu yazılar, teslim alan birim tarafından aynı gün içinde Denetim Komitesi'ne bildirilerek sisteme kaydedilir.

Yukarıda akışları belirtilen tüm talep ve şikayetler Excel formatında tutulan "Paydaş Şikayet Yönetimi Takip Formu"na kaydedilir. Oluşturulan kayıtlar, tarih, paydaş isim ve hesap no, adres, şikayet konusu, talebin alındığı kanal, talebi alan birim/personel, cevaplama tarihi, talebi cevaplayan personel, cevaba ilişkin açıklama bilgilerini içerir.

ŞİKÂYET ÇÖZÜM SÜRECİ

İlgili personel, çözüm önerisini 2 iş günü içinde, Finans Direktörlüğü'ne gönderir.

ŞİKÂYET konusunda ilgili personelden gelen çözüm önerisi ilgili yöneticiler tarafından değerlendirildikten sonra şirket uygulamaları doğrultusunda Finans Direktörlüğü tarafından paydaşlara yazılı, telefon, e-mail veya diğer iletişim araçları yolu ile iletilir.

Aksiyonların etkin takibi açısından, şikayetin tam olarak çözümlenmediği ya da daha sonraki tarihlerde alınması planlanan aksiyonlarla giderileceği durumlarda, şikayetin statüsü "açık" olarak bırakılır. Üst yönetim tarafından herhangi bir aksiyon alınmasının planlanmadığı durumlar, bu şekilde kayıt altına alınır.

Paydaşların tüm şikayet ve önerilerine 24 saat içinde geri dönüş sağlanır. Paydaşlara, şikayet ve önerileri 24 saat içinde sonuçlandıramayacak ise şikâyetlerin ele alınması prosesindeki ilerlemeler hakkında bilgi verilir.

ŞİKÂYET RAPORLAMA SÜRECİ

Finans Direktörlüğü tarafından şikayet kayıtları "Paydaş Şikayet Yönetimi Takip Formu" baz alınarak sınıflandırılır. Tekrarlanan şikayetler, kök nedenin ortadan kaldırılması amacıyla analiz edilmesi ve varsa gerekli aksiyonların alınması için ilgili yöneticiler ile paylaşılır.

Denetim Komitesi'ne, Genel Müdürlük makamı tarafından intikal ettirilen inceleme/paydaş şikayetleri Finans Direktörü tarafından Genel Müdüre raporlanır.

PAYDAŞ ŞİKÂyet YÖNETİMİ TAKİP RAPORU

Sıra No	Statü Açık/Kapalı	ŞİKÂyet Tarihi	Hesap No	Adı Soyadı	Paydaş/Şikayet Sahibi			Şikayet Konusu İşlemlerin Özeti	Şikayetin Geliş Kanalı	Talebi Alan Birim/Personel	Kurum		Ek Açıklama
					Adres	Şikayet Konusu (Mevzuata Aykırı Husus Hak. Bilgi)	Şikayete Konu Personel Adı (varsa)				Cevap Tarihi	Cevaplayan Personel	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													