



ŞİKAYET ve İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:	ICK07
Doküman Sahibi:	İç Kontrol Müdürü
Dokümanı Onaylayan:	Yönetim Kurulu
İlk Yayın Tarihi:	05.07.2023
Gözden Geçirme Tarihi	20.11.2025
Revizyon No:	-
Revizyon Tarihi:	-
Hazırlayan Bölüm:	İç Kontrol Müdürlüğü

İÇİNDEKİLER

1.	GİRİŞ	1
1.1.	Amaç	1
1.2.	Kapsam	2
2.	GÖREV VE SORUMLULUKLAR.....	2
2.1.	Operasyon Uzmanı'nın Görev ve Sorumlulukları	3
2.2.	İç Kontrol Müdürü Görev ve Sorumlulukları	3
3.	GENEL ESASLAR.....	3
3.1.	Uygulama Esasları	3
3.2.	İç Kontrol Faaliyetleri.....	4
3.3.	İş Akış Şeması.....	5
4.	İSTİSNALAR	5

1. GİRİŞ**1.1. Amaç**

Hayhay'ın 6493 sayılı Kanun kapsamında yürüttüğü elektronik para ihracı ve ödeme hizmetlerine ilişkin nihai kullanıcı ve üye işyerlerinden gelebilecek şikayet ve itirazların müşteri memnuniyeti

gözetilerek etkin ve verimli bir şekilde, mevzuata uygun olarak çözüme kavuşturularak ilgililerine bildirim yapılmasıdır.

1.2. Kapsam

Bu prosedür Hayhay faaliyetlerine ilişkin olarak gelen bütün şikayet, öneri ve itirazları, Hayhay üst yönetimi ile departmanlarını kapsar. Bu prosedürün geliştirilmesine ilişkin dayanak 6493 sayılı Kanun ve Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşlarının Faaliyetlerine İlişkin Yönetmelik(Yönetmelik)'tir.

Yönetmeliğin 14 üncü maddesi (d) bendinde;

“Faaliyetlerine ilişkin şikayet ve itirazların yapılabilmesi ve bu şikayet ve itirazların etkin bir şekilde değerlendirilip sonuçlandırılabilmesi için gerekli altyapıyı oluşturması,”

Yönetmeliğin 23 üncü madde 3 üncü fıkra (d) bendinde;

“Müşteri şikayetlerinin değerlendirilerek sonucu hakkında ilgililere cevap verilmesini sağlayacak, ..., şikayet konusu hususlara ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktan,”

Yönetmeliğin 3. bölüm 74 üncü maddesinde;

“Ödeme hizmeti sağlayıcıları, ödeme hizmeti kullanıcılarının ödeme hizmetiyle ilgili olarak yapacakları şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde ödeme hizmeti kullanıcılarının başvuru yöntemi kullanılarak kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmak zorundadır. Ödeme hizmeti sağlayıcıları, ödeme hizmeti kullanıcılarının şikâyet ve itirazlarının ilgili birimlerine kolaylıkla ulaşmasını sağlayacak tedbirleri almakla yükümlüdür.”

hükümleri yer almaktadır.

2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşun ideal organizasyon şemasında belirtildiği üzere, ideal yapıya kavuşulduğunda şikayet ve itirazların birinci dereceden sorumlusu Operasyon Müdürlüğü olacaktır. Başlangıç aşamasında bu rol ve ilgili görevler Operasyon Uzmanına verilmiştir.

2.1. Operasyon Uzmanı'nın Görev ve Sorumlulukları

- Hayhay'a ulaşan şikayet ve itirazların değerlendirilerek ilgililerine cevap verilmesini sağlar.
- Hayhay'a ulaşan her şikayet, talep, itiraz ve önerinin geliş kanalına ve durumuna göre kayıt altına alınmasını sağlar.
- Tüm şikayet, itiraz ve taleplerin yer aldığı Müşteri Şikayet ve Talep Takip Formunu aylık olarak Yönetim Kurulu ile paylaşır.
- Prosedürün yılda en az bir defa olmak üzere gözden geçirilerek güncellenmesini sağlamak.

2.2. İç Kontrol Müdürü Görev ve Sorumlulukları

- Şikayet ve itirazların değerlendirilmesinden sonuçlandırılmasına kadar gelişen tüm süreçlerin kontrol edilmesinden, başvuranlara cevap verilmesi sürecinin mevzuata ve bu prosedüre uygun olarak yürütülüp yürütülmediğinin kontrol edilmesinden sorumludur.
- Denetim sonuçlarına göre iyileştirilmesi gerek noktalar veya uygulamalara ilişkin öneriler var ise Yönetim Kuruluna sunduğu raporlar içerisinde yer verir.

3. GENEL ESASLAR**3.1. Uygulama Esasları**

Şikayet ve itiraz başvurularının değerlendirilmesinde aşağıdaki esaslar dikkate alınır:

- Şikayet ve itirazlar başvurunun yapıldığı tarihten itibaren yirmi gün içinde cevaplandırılır.
- Yapılan değerlendirme sonucunda şikayet veya itiraz sahibinin Hayhay'a yaptığı başvuru yöntemi kullanılarak başvurana cevap verilir.
- Şikayet ve itirazların çözümü sürecinin her aşamasında müşteri memnuniyeti dikkate alınır.
- Şikâyet ve itirazlar sosyal medya, uygulama platformları, telefon, elektronik posta veya destek formu ile Hayhay'a iletilir.
- Müşteri şikayet ve itirazlarının iletilmesinde kullanılabilecek iletişim bilgileri Hayhay internet sayfasında açıkça belirtilir.
- Telefonla iletilen itiraz ve şikayetler mümkünse anında çözülür. Şikayet ve itirazın telefonda çözülmemesi durumunda müşteri elektronik posta ile şikayet veya itirazını yazılı olarak yapması konusunda yönlendirilir, ya da şikayet ve itiraz Hayhay personeline yazılı hale getirilir.

- Bütün şikayet ve itirazlar uygun şekilde kayıt altına alınır. Kayıtlara ilişkin “**Ek1 – Müşteri Şikayetleri ve Talep Takip Formu**” oluşturulur.
- Operasyon Departmanı şikayet ve itirazların ön incelemesini yapar.
- Gerekli görürse başvurudan ilave bilgi, belge veya açıklama talep edebilir.
- Operasyon Departmanı sorunu doğrudan kendisi çözerse başvuru sahibine cevap verir.
- Şikayet ve itiraz Operasyon Departmanı tarafından çözülemediği takdirde, ilgili departmana yönlendirilir.
- Şikayet ve itirazı sonuçlandıran departman ulaştığı sonucu yine Operasyon Departmanına iletir
- Şikayet ve itiraza ilişkin nihai cevap yine Operasyon Departmanı tarafından verilir.
- Verilen bütün cevaplar kayıt altına alınır. Başvuru ile başvuruya verilen cevaplar birbiriyle kolaylıkla ilişkilendirilecek şekilde kayıt altına alınır.
- Sonuçlandırılan şikayet ve itirazlara ilişkin kayıtlar kapatılır.
- Şikayet ve itirazın başvuru aleyhine sonuçlanması nedeniyle başvuru tarafından dava açılması durumunda, konu dış hizmet alınan hukuk bürosuna iletilir.
- Hukuki aşamaya ulaşmış başvuruların durumu konusunda Hukuk bürosundan düzenli olarak bilgi alınır.
- Hayhay’a ulaşan bütün şikayet ve itirazlar uygun bir sınıflandırma yöntemi çerçevesinde tasnif edilir.
- Sürekli tekrar eden nitelikteki şikayet ve itiraz konusu uygulamaların kalıcı olarak düzeltilmesi için gerekli sistemsel ve yönetsel önlemler alınır.
- Operasyon Departmanı şikayet ve itirazların sayısı, konusu, sonuçları hakkında birer aylık dönemlerde hazırlayacağı raporu Yönetim Kuruluna sunar.

3.2. İç Kontrol Faaliyetleri

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine cevap verilmesi sürecinin mevzuata ve bu prosedüre uygun olarak yürütülüp yürütülmediği İç Kontrol Departmanı tarafından denetlenir.

Denetim sonuçları ile iyileştirilmesi gerek noktalar veya uygulamalara ilişkin öneriler Yönetim Kuruluna raporlanır.

3.3. İş Akış Şeması

Şikayet ve itirazların çözümüne yönelik adımları gösteren iş akış şemasına ekte yer verilmektedir. **Ek2 – Müşterilerin Talep, Şikayet ve İtirazlarının Değerlendirilmesi İş Akış Şeması**

4. İSTİSNALAR

Bu prosedüre ilişkin herhangi bir istisna bulunmamaktadır.