



Şikâyet ve İtiraz Yönetimi Prosedürü

HAYHAY FİNANSMAN A.Ş.

**ŞİKAYET ve İTİRAZ YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**



1. GİRİŞ

1.1. Amaç

Hayhay'ın 6361 sayılı Kanun kapsamında yürüttüğü finansman hizmetlerine ilişkin nihai kullanıcı ve satıcıdan gelebilecek şikâyet 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 şikâyet, öneri ve itirazları, Hayhay üst yönetimi ile departmanlarını kapsar.

2. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Kuruluşun organizasyon şemasında belirtildiği üzere, şikâyet ve itirazların birinci dereceden sorumlusu Operasyon Müdürlüğü olacaktır.

2.1. Operasyon Müdürü Görev ve Sorumlulukları

- Hayhay'a ulaşan şikâyet ve itirazların değerlendirilerek ilgililerine cevap verilmesini sağlar.
- Hayhay'a ulaşan her şikâyet, talep, itiraz ve önerinin geliş kanalına ve durumuna göre kayıt altına alınmasını sağlar.
- Tüm şikâyet, itiraz ve taleplerin yer aldığı Müşteri Şikâyet 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

- Şikâyet 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

Şikâyet ve itiraz başvurularının değerlendirilmesinde aşağıdaki esaslar dikkate alınır:

- Şikâyet ve itirazlar başvurunun yapıldığı tarihten itibaren yirmi gün içinde cevaplandırılır.
- Yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet veya itiraz sahibinin Hayhay'a yaptığı başvuru yöntemi kullanılarak başvurana cevap verilir.
- Şikâyet 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 iletilebilir.
- Müşteri şikâyet ve itirazlarının iletilmesinde kullanılacak iletişim bilgileri Hayhay internet sayfasında açıkça belirtilir.
- Telefonla iletilen itiraz ve şikâyetler mümkünse anında çözülür. Şikâyet ve itirazın telefonda çözülememesi durumunda müşteri elektronik posta ile şikâyet veya itirazını yazılı olarak yapması konusunda yönlendirilir, ya da şikâyet ve itiraz Hayhay personeline yazılı hale getirilir.
- Bütün şikâyet ve itirazlar uygun şekilde kayıt altına alınır. Kayıtlara ilişkin "**Ek1 – Müşteri Şikâyetleri ve Talep Takip Formu**" oluşturulur.



Şikâyet ve İtiraz Yönetimi Prosedürü

- Operasyon Birimi şikâyet ve itirazların ön incelemesini yapar.
- Gerekli görürse başvurudan ilave bilgi, belge veya açıklama talep edebilir.
- Operasyon Birimi sorunu doğrudan kendisi çözerse başvuru sahibine cevap verir.
- Şikâyet ve itiraz Operasyon Birimi tarafından çözülemediği takdirde, ilgili departmana yönlendirilir.
- Şikâyet ve itirazı sonuçlandıran departman ulaştığı sonucu yine Operasyon Birimine iletir
- Şikâyet ve itiraza ilişkin nihai cevap yine Operasyon Birimi tarafından verilir.
- Verilen bütün cevaplar kayıt altına alınır. Başvuru ile başvuruya verilen cevaplar birbiriyle kolaylıkla ilişkilendirilecek şekilde kayıt altına alınır.
- Sonuçlandırılan şikâyet ve itirazlara ilişkin kayıtlar kapatılır.
- Şikâyet 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 şikâyet ve itirazlar uygun bir sınıflandırma yöntemi çerçevesinde tasnif edilir.
- Sürekli tekrar eden nitelikteki şikâyet ve itiraz konusu uygulamaların kalıcı olarak düzeltilebilmesi için gerekli sistemsel ve yönetsel önlemler alınır.
- Operasyon Birimi şikâyet ve itirazların sayısı, konusu, sonuçları hakkında birer aylık dönemlerde hazırlayacağı raporu Yönetim Kuruluna sunar.

3.2. İç Kontrol Faaliyetleri

Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine cevap verilmesi sürecinin mevzuata ve bu prosedüre uygun olarak yürütülüp yürütülmediği İç Kontrol Birimi tarafından denetlenir. Denetim sonuçları ile iyileştirilmesi gerek noktalar veya uygulamalara ilişkin öneriler Yönetim Kuruluna raporlanır.

4. İSTİSNALAR

Bu prosedüre ilişkin herhangi bir istisna bulunmamaktadır.

5. YÜRÜRLÜK

Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.