

ŞİKÂyet Yönetimi Politikası

DOKÜMAN KODU	: YON-P-07
SORUMLU BÖLÜM	: SATIŞ DESTEK
ONAYLAYAN	: YÖNETİM KURULU
YAYINLAYAN	: ORGANİZASYON VE SÜREÇ YÖNETİMİ
ONAY TARİHİ	: 26.11.2020
SON REV. TARİHİ	: 30.10.2023
VERSİYON NO	: 03
İLGİLİ DOKÜMANLAR	:

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	3
2. KAPSAM	3
3. SORUMLULUK.....	3
4. TANIMLAR	4
5. ŞİKÂyet YÖNETİMİ POLİTİKASI	5
5.1 ŞİKÂyet YÖNETİMİ SÜRECİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME	5
5.2 ŞİKÂyet İLETİM KANALLARI	6
5.3 ŞİKÂyetİN KARŞILANMASI VE KAYIT ALTINA ALINMASI	6
5.4 ŞİKÂyet ÇÖZÜM SÜRECİ.....	7
6. KONTROL ve RAPORLAMA.....	8
7. ŞİKÂyet YÖNETİM SÜRECİNİN PERFORMANSI.....	8
8. ŞİKÂyet KAYITLARI.....	9

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Dinamik Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (Dinamik Yatırım veya Şirket) müşterilerinin veya potansiyel müşterilerin öneri ve şikâyetlerinin karşılanması, etkin bir biçimde kayıt altına alınması, tarafsız bir biçimde değerlendirilerek çözülmesi, sonucun müşteriye bildirilmesi, kayıtlardan yararlanarak sorunun tekrarlanmamasına yönelik gerekli tedbirlerin alınması ve müşteri memnuniyeti çerçevesinde ürün ve hizmet kalitesinin geliştirilmesidir.

2. KAPSAM

Bu politikanın kapsamı, Dinamik Yatırım iletişim kanallarından iletilen tüm öneri ve şikâyetlerin toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu politika kapsamındaki sorumluluklar, ana başlıklar halinde aşağıda özetlenmiştir:

Üst Yönetim

- Şikâyetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren politika ve prosedürleri belirlemek ve yayınlamak,
- Şirket içerisinde şikâyetleri ele alma süreç ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek,
- Etkili ve verimli bir şikâyet yönetimi süreci için ihtiyaç duyulan kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma ve müşteri odaklı yaklaşımdan tüm tarafların haberdar olmasını sağlamak.

Satış Destek Takım Lideri

- Şikâyet yönetimi süreçlerinin Şirket Politika ve prosedürleri doğrultusunda uygulanmasını sağlamak,
- İletişim kanallarından gelen öneri ve şikâyetlerin sistemsal olarak kayıt altına alınmasını sağlamak,
- İletilen öneri ve şikâyetleri konusuna ve içeriğine göre ilgili İş Birimine iletmek, düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak ve koordine etmek,
- İş Birimi tarafından hedef çözüm süresini takip etmek ve sürecin sorunsuz işlenmesini sağlamak,
- Şikâyet sahibine sürecin alınması, takibi ve çözümlenmesi aşamalarında dair bilgi vermek,
- Anlaşma sağlanamayan şikâyet konularında nihai çözüm için Üst Yönetim'e başvurmak,
- Şikâyetlerin belirlenen süreler içinde kapatılmasını sağlamak.
- Şirket genelinde kaydedilen şikâyetlerin analizinin yapılarak kök sebeplerin tespit edilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili bilgilere kolayca ulaşılmasını sağlamak,
- Yapılan ve kayıt altına alınan şikâyetlerin izlenmesini sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek,

- Şikâyetlerin tekrarlanmaması adına ilgili birimlere iyileştirme önerileri sunmak ve önlem alınmasını sağlamak,
- Tüm şikâyet kayıtlarının periyodik olarak Üst Yönetime, İç Denetim ve Yasal Uyum Birimlerine raporlanmasını ve yasal süreler boyunca saklanmasını sağlamak.

Satış Destek Birimi

- Şikâyet yönetimi süreçlerinin Şirket Politika ve prosedürleri doğrultusunda uygulanmasını sağlamak,
- İletişim kanallarından gelen öneri ve şikâyetlerin sistemsal olarak kayıt altına alınmasını sağlamak,
- İletilen öneri ve şikâyetleri konusuna ve içeriğine göre ilgili İş Birimine iletmek, düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak ve koordine etmek,
- İş Birimi tarafından hedef çözüm süresini takip etmek ve sürecin sorunsuz işlenmesini sağlamak,
- Şikâyet sahibine sürecin alınması, takibi ve çözümlenmesi aşamalarında dair bilgi vermek,
- Anlaşma sağlanamayan şikâyet konularında nihai çözüm için Üst Yönetim'e başvurmak,
- Şikâyetlerin belirlenen süreler içinde kapatılmasını sağlamak.
- Şirket genelinde kaydedilen şikâyetlerin analizinin yapılarak kök sebeplerin tespit edilmesini sağlamak,
- Müşterilerden gelen şikâyet ve önerileri karşılamak, müşteriler ve ilgili iş birimleri ile görüşerek şikâyetlerin çözümlenmesini, önerilerin değerlendirilmesini sağlamak,
- Şikâyet başvurularında diğer birimlere yönlendirilen iş akışının takibini yapmak,
- Müşteri şikâyetlerini inceleyerek ağırlıklı şikâyet alanlarını belirlemek ve yöneticisine raporlamak,
- Şikâyetlerin tekrarlanmaması adına ilgili birimlere iyileştirme önerileri sunmak ve önlem alınmasını sağlamak,
- Müşterilerin sosyal medya üzerinden gönderdiği post ve özel mesajları yanıtlamak, kontrol edilen mesajlarda risk teşkil eden(hakaret ve reklam içerikli vb.) bir durum var ise yöneticisinin onayıyla paylaşımları kaldırmak, gerekli durumlarda kullanıcının sosyal medya üzerinden engellenmesini gerçekleştirmek,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak, etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek.

İlgili İş Birimleri

- Birimlerine iletilen müşteri şikâyetlerin bu politikada belirtilen esaslar ve süre dahilinde değerlendirilip zamanında yanıtlanmasını ve sorunun çözümlenmesini sağlamak.
- Tekrarlayan şikâyet konularında, kök nedeni giderecek yönde aksiyonlar planlamak ve Üst Yönetim onayıyla hayata geçirmek.

4. TANIMLAR

Şikâyet	Şirket ürün ve hizmetleri, çalışanları, iş süreçleri, verilmiş söz ve taahhütler, performans veya Şirket ile ilişkilendirilen diğer konularla ilgili her türlü memnuniyetsizlik ifadesi.
----------------	--

Öneri	Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak müşterilerden gelen iyileştirme ve geliştirme önerileri ve tavsiyeler.
Yüksek Öncelikli Şikâyet	Mevzuata ve yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması, müşteri emir ve işlemlerine ilişkin şikâyet ve bildirimler, hatalı işlemler, sistem sorunları, kurum imajını etkileyebilecek durumlar ve aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden tekrar eden olumsuz geri bildirimler.
Normal Öncelikli Şikâyetler	Yüksek öncelikli şikâyet konuları dışında kalan ancak müşteri süreçlerinde iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan şikâyetler.
Düşük Öncelikli Şikâyetler	Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetler.
Anlık Çözümüne Bilinen Şikâyetler	Şikâyetin alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikâyet ve talepler.
Üst Yönetim	Dinamik Yatırım Yönetim Kurulu Üyeleri, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, İş Birimi Yöneticileri

5. ŞİKÂyet YÖNETİMİ POLİTİKASI

Dinamik Yatırım'ın Şikâyet Yönetimi süreci, sunulan hizmetlere ilişkin müşterilerden gelen öneri ve şikâyetlerin ele alınması ve elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi yoluyla süreçlerde iyileştirme sağlanması ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla hizmet etmektedir.

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

Müşteriler, personel ve diğer ilgili taraflar şikâyet çözüm kanalları ve Şikâyet Yönetimi Politikası hakkında bilgilendirilir.

Müşteri şikâyeti ile ilgili süreç aşağıdaki aşamalardan oluşur:

- Şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınması,
- Şikâyetin nedeninin belirlenmesi ve çözümü
- Şikâyet-önerinin sonucu hakkında şikâyet sahibini bilgilendirme,
- Analiz ve raporlama

5.1 ŞİKÂyet YÖNETİMİ SÜRECİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Şikâyet yönetim sürecine ilişkin bilgiler, Şirket web sitesinde ve diğer satış kanallarında müşteriler ve ilgili diğer taraflar tarafından kolayca ulaşılabilecek ve asgari aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde duyurulur:

- Şikâyet/önerilerin iletebileceği kanallar ve iletim yöntemleri,

- İlgili kişi tarafından iletilecek bilgiler,
- Sürecin Şirket tarafından ele alınma aşamaları ve süreleri
- Alınan/alınacak aksiyonlar ve çözüm önerileri hakkında ilgili kişiye geri bildirimde bulunulması.

5.2 ŞİKÂYET İLETİM KANALLARI

En kısa sürede çözümlenebilmesi için müşterilerin şikâyet ve önerilerini iletebilecekleri kanallara aşağıda yer verilmiştir.

- 90 (212) 924 28 28 numaralı Şikâyet Yönetimi hattı
- <http://www.dinamikyatirim.com.tr/> adresinde ana sayfada yer alan “Canlı Chat”
- <https://www.dinamikyatirim.com.tr/iletisim> adresinde yer alan “İletişim Formu”
- D-hub uygulaması “Destek” menüsünde yer alan “Chat”
- musteridestek@dinamikyatirim.com.tr veya info@dinamikyatirim.com.tr e-posta adresi
- <https://instagram.com/dinamik.yatirim>
- <https://instagram.com/dinamikhub>
- <https://twitter.com/dinamikyatirim>
- <https://twitter.com/dinamikhub>
- Şikâyet Yönetimi - Kültür Mah. Nispetiye Cad. Akmerkez No: 56/13 B3 Blok Kat: 7 34340 Beşiktaş İSTANBUL posta adresi
- Müşterilerin şirket personel e-postalarına ilettikleri, kayıtlı e-posta adresleri
- Müşterilerin şirket personeline sözlü olarak ilettikleri kayıtlı telefon hatları

Bu kanallar <http://www.dinamikyatirim.com.tr/> adresinde yatırımcıların bilgisine sunulmuştur. İlgili bilgilere, müşterilere gönderilen belgelerde de ayrıca yer verilir.

5.3 ŞİKÂYETİN KARŞILANMASI VE KAYIT ALTINA ALINMASI

Yukarıda belirtilen herhangi bir kanalla iletilen müşteri öneri ve şikâyetleri “Satış Destek Birimi” tarafından CRM sisteminde kayıt altına alınır. Müşteri öneri ve şikâyetlerinin Şirket personeline e-posta veya kayıtlı telefonlar üzerinde iletilmesi halinde, ilgili personel müşteri öneri ve şikâyetini “Öneri ve Şikâyet Formu” ile yazılı hale getirmekle ve Satış Destek Birimi’ne iletmekle yükümlüdür. Şikâyet kayıtlarında;

- Talebin alındığı tarih,
- Talep sahibinin kimlik, iletişim ve varsa hesap no bilgileri
- Talebi alan personelin kimlik bilgileri ve unvanı
- Talebin alındığı kanal
- Talebin detaylı açıklaması
- Talebin iletildiği kişiler ve iletilme tarihi
- Talebin statüsü (açık, inceleniyor, kapatıldı vb.)
- Alınan aksiyonlar
- Kapatılma tarihi

bilgileri yer alır.

Satış Destek Birimi tarafından yazılı olarak alınan öneri ve şikâyetler de CRM sistemine sıra numarası ile yüksek öncelikli, normal öncelikli, düşük öncelikli ve anlık çözülebilen şikâyetler olarak sınıflandırılarak kaydedilir.

5.4 ŞİKÂyet ÇÖZÜM SÜRECİ

Satış Destek Birimi müşteriye bildirdiği iletişim bilgilerinden geri dönüş yaparak, talebinin kayda alındığı ve sonuçlandırılacağı süreler hakkında bilgi verir ve gelen öneri ve şikâyetleri, konusuna göre ilgili iş birimlerine ve Dinamik Yatırım İç Denetim Birimi ile Yasal Uyum Görevlisine iletir.

Şikâyetlerin konusuna göre iletilmesi gereken iş birimi temsilcileri aşağıdaki gibidir:

İŞ BİRİMİ	ŞİKAYET/ÖNERİ KONUSU
Yurt İçi/ Yurt Dışı Satış & İşlem & Portföy Aracılığı	Müşteri emir ve işlemleri, müşteri hesap yönetimi, komisyon, ücret ve masraflara ilişkin konular, zarar tazmin talepleri
Varlık Yönetimi	Portföy yönetimi ve yatırım danışmanlığı faaliyetleri
İş Geliştirme	Mobil uygulama geliştirme/iyileştirme önerileri, mobil uygulama emir ve işlemlerine ilişkin süreçler; pazarlama faaliyetleri, ilan, reklam ve duyurulara yönelik şikâyetler
Operasyon	Hesap açılışları, müşteri/hesap bilgileri değişiklikleri, para/sermaye piyasası aracı transferleri, döviz dönüşüm işlemleri, vb.
Bilgi Teknolojileri Birimi	İşlem platformları, internet vb. teknik sorunlar
İç Denetim	Yasalara ve mevzuata aykırı uygulamalar, müşteri emir ve işlemlerine, temsilcilere ve süreçlere ilişkin tüm şikâyet ve itirazlar, zarar tanzim talepleri, ihtilaflı durumlar, vb.

Şikâyetlerin önem derecesine göre çözümlenme süreleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

- **Yüksek Öncelikli Şikâyetler** 24 saat içinde,
- **Normal Öncelikli Şikâyetler** 3 işgünü içinde,
- **Düşük Öncelikli Şikâyetler** 5 işgünü içinde çözümlenir veya ilgili birimlerle, alınacak aksiyonlar belirlenir ve ilgili kişiye bilgi verilir.
- **Anlık Çözümlenebilen Şikâyet ve Talepler:** Aynı gün içinde çözümlenir ve ilgili kişiye bilgi verilir.
- **Öneriler:** Periyodik yönetim toplantılarda değerlendirilerek, gerekli görülürse projelendirilir. Projelendirilen öneriler hakkında öneri sahibine bilgi verilir.

İlgili iş birimi yöneticisi, birime iletilen müşteri şikâyetini değerlendirir, gerekli durumlarda şikâyet sahibinden temin edilmek üzere ilave bilgi-belge talep eder. Şikâyetin içeriğine göre gerekli durumlarda Hukuk Danışmanının, İç Denetim Yöneticisi'nin ve Yasal Uyum'un da görüşü alınır.

Birim yönetimi tarafından şikâyetlere yönelik çözüm önerisi yukarıda belirlenen süreler içinde Satış Destek Birimi'ne e-posta ile gönderilir. İlgili sürenin sona ermesinden önce Satış Destek Birim tarafından hatırlatma e-postaları gönderilir. Belirlenen süre sonuna kadar çözüme yönelik bir geri dönüş alınamazsa Satış Destek Birimi Yöneticisi Genel Müdür'e konu hakkında bilgi verir.

Müşterinin ihbar niteliği taşıyan bir şikâyet/bildirimlerine ilişkin gerekli incelemeler İç Denetim Birimi tarafından yapılarak Yönetim Kurulu ve Genel Müdür'e bilgi verilir.

Şikâyet konusunda ilgili birimden gelen çözüm önerisi, Üst Yönetim tarafından değerlendirildikten sonra Dinamik Yatırım uygulamaları doğrultusunda Satış Destek ekibi tarafından müşteriye kayıtlı telefon, e-posta veya mektup yolu ile iletilir. Müşteri ile mutabık kalınması halinde şikâyet kapatılır. Çözüm önerisine ilişkin şikâyetçiden 7 gün içinde itiraz gelmemesi durumunda yapılan açıklama kabul edilmiş sayılır.

Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde alternatif çözüm önerileri belirlenerek geri bildirim yapılır. Şikâyetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikâyet kapatılmaz ve açık bırakılır. (Örn. hukuki yollara başvurulması)

Aksiyonların etkin takibi açısından, şikâyetin tam olarak çözülmediği ya da proje kapsamında daha sonraki tarihlerde alınması planlanan aksiyonlarla giderileceği durumlarda, şikâyetin statüsü “açık” olarak bırakılır.

Açık kalan şikâyetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikâyet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikâyetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikâyetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikâyet kapatılır.

Üst yönetim tarafından herhangi bir aksiyon alınmasının planlanmadığı durumlar, bu şekilde kayıt altına alınır.

Eğer çözüm, müşteriye ödeme yapılmasını gerektiriyorsa, bu durumda Genel Müdür’ün onayı alınır.

6. KONTROL ve RAPORLAMA

Satış Destek Birimi tarafından aylık olarak “Şikâyet Yönetimi Raporu” hazırlanarak Üst Yönetim’e, İç Denetim ve Yasal Uyum Birimlerine raporlanır. Bu raporda, gelen şikâyet ve öneriler sınıflandırılmış bir şekilde, tarih, yatırımcı adı soyadı ve varsa hesap numarası, müşteri temsilcisi, talebin alındığı kanal, talebi alan, talebin iletildiği kişiler ve iletilme tarihi, talebin statüsü (açık, inceleniyor, kapatıldı vb.), alınan aksiyon ve kapatılma tarihi bilgilerini içerir.

Şikâyet kayıtları ve şikâyet yönetimi sürecinin tüm aşamaları, periyodik olarak İç Kontrol Bölümü tarafından incelenir. Bulguların raporlanması ve aksiyonların takibi yapılır.

İç Denetim Birimi tarafından, Yıllık İç Denetim Planı dahilinde şikâyet yönetim sürecine yönelik yapılan denetim sonuçları ve alınması planlanan aksiyonlar Üst Yönetime raporlanır.

7. ŞİKÂYET YÖNETİM SÜRECİNİN PERFORMANSI

Tekrarlanan şikâyetler, kök nedenin ortadan kaldırılması amacıyla Satış Destek Birimi tarafından analiz edilerek, gerekli düzeltici aksiyonların alınması için ilgili yöneticiler ile paylaşılır.

İç Denetim bulgularının kapatılmasına yönelik aksiyonların, planlanan bitiş tarihinde tamamlanması ilgili Birim Üst Yönetimi tarafından yerine getirilir. İç Denetim Birimi tarafından yapılacak takip denetimlerinde, belirlenen aksiyonların alınıp alınmadığı incelenir.

Şikâyet yönetim sürecinin performansı, aşağıdaki özellikler dikkate alınarak yıllık bazda Üst Yönetim tarafından değerlendirilir:

- Politika ve prosedürlere uygunluğu,
- Etkinliği, verimliliği, hedefleri gerçekleştirme yeteneği,
- Güçlü ve zayıf yanları,
- Süreçte ve çıktılarındaki iyileştirme fırsatları.

Değerlendirme sonuçlarına göre Şikâyet Yönetimi sürecinin etkinliği ve verimliliğini sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacı ile aşağıdaki çalışmalar organize edilir:

- Hizmet kalitesinin gözden geçirilmesi, sürekli izlenmesi ve iyileştirilmesi.
- Şikâyetlerin tekrar etmesini önleyecek aksiyonların alınması.
- Şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti konusunda personelin eğitilmesi ve periyodik olarak bilgilendirilmesi.

8. ŞİKÂYET KAYITLARI

Müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların yazılı veya elektronik olarak tutulması ve asgari olarak aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- a) Şikâyet sahibinin adı, soyadı, adresi ve hesap numarası.
- b) Şikâyet tarihi.
- c) Şikâyetin özeti ve mevzuatın hangi hükümlerine aykırılık iddiasında olduğu.
- ç) Varsa şikâyete konu personelin ismi.
- d) Şikâyete ilişkin olarak Şirket tarafından yapılan işlemlerin özeti.

Müşteri şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin olarak üretilen bilgi ve belgeler 10 yıl boyunca saklanır.