

>

KARE PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş. MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Ekim 2015
Ver. 02

Tarih: / /2015
Sayı: 2015/
Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

KARE PORTFÖY

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

İÇİNDEKİLER

1.	AMAÇ:.....	3
2.	KAPSAM:	3
3.	TANIMLAR VE KISALTMALAR:	3
4.	İLGİLİ BİRİM:	3
5.	AÇIKLAMALAR:	3
6.	SORUMLULUK VE YETKİLER:	4
	a) Üst yönetim:	4
	b) ŞİB:	4
	c) Portföy Yöneticisi:	4
	d) Tüm bölüm yöneticileri:	4
7.	UYGULAMA:	5
	a) İletişim.	5
	b) Şikâyetin alınması.	5
	c) Şikâyetin ilk değerlendirmesi.....	5
	d) Şikâyetin araştırılması.	6
	e) Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması.	6
	f) Raporlamalar.....	6
8.	ŞİKAYETLERİN İLGİLİ DÜZENLEYİCİLER ARACILIĞI İLE ÇZÖZÜMÜ:.....	6
9.	KAYITLARIN SAKLANMASI	7
10.	YÜRÜRLÜK	7

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Kare Portföy Yönetimi A.Ş.'de Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilip sonuçlandırılması sürecinde izlenecek yöntemleri seçmek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere yürütülen çalışmaları tanımlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, Kare Portföy Yönetimi A.Ş.'nin yönettiği kolektif yatırım kuruluşları ile bireysel portföylerin muhataplarından alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket edilerek hesap açılışından itibaren verilen tüm hizmetlere kadar, şikâyet ile ilgili verilerin toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

Şikâyet	: Şikâyetçilerin Kare Portföy A.Ş.'nin sağladığı hizmetlerle ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı süreçlerle ilgili yapılan memnuniyetsizliği,
Şikâyetçi	: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilcisini,
Müşteri	: Ürün ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumları.
Fon	: Kolektif yatırım kuruluşlarını,
ŞİB	: Şikâyet İnceleme Birimi. Şikâyetleri alan/inceleleyen, değerlendirmelerini diğer birimlere ileten ve çözüm bulunması için çalışmalar başlatan, edindiği bulguları müşteri temsilcileri dâhil ilgili taraflara raporlayan birimi,
PY	: Portföy Yöneticisini,
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu'nu (Kurul),
TSPB	: Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği'ni (Birlik),

ifade etmektedir.

4. İLGİLİ BİRİM:

Şikâyet İnceleme Birimi (ŞİB), aşağıdaki kişilerden oluşmaktadır,
Genel Müdür,
Portföy Yöneticisi
Müfettiş

5. AÇIKLAMALAR:

Kare Portföy Yönetimi A.Ş., şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi için müşterilerden ya da fonlardan herhangi bir ücret talep etmeyecektir. Şikâyet sahibi ile yaptığı anlaşma sonucu şikâyetin çözümünde ortaya çıkacak masrafların bir kısmını ya da tamamını şikâyet sahibinin üstlenmesini talep edebilecektir.

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

Bununla birlikte;

- Şikâyet yönetimi prosedürü müşteri ve ilgililer için erişilebilir olacaktır.
- Şikâyetlerin ele alınma süreci önyargısız ve adil gerçekleştirilecektir.
- Gizlilik ilkesi esas tutulacaktır. Şikâyetçilere ait tüm bilgiler gizlidir.

6. SORUMLULUK VE YETKİLER:

a) Üst yönetim:

- Etkin ve verimli şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek.
- Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek.
- Bu konuda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.
- Süreç hedeflerinin kurulmasını sağlamak.
- Şikâyetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak.
- Müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm ve araştırmaları yapmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini sağlamak için aksiyonlar planlamak.
- Müşteri memnuniyeti ile ilgili konularda departmanların bilgilendirilmesini sağlamak.
- Şikâyetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak.
- Şikâyetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetimin gözden geçirilmesi toplantıları aracılığı ile üst yönetime rapor vermek.

b) ŞİB:

- Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek, varsa sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak ve çalışma standartlarını değerlendirmek.
- Müşteri memnuniyetini arttırmak için müşteri problemlerini şirketin ilgili birimlerine aktararak düzeltici faaliyetler başlatılmasını sağlamak, müşterinin şikâyetlerinin ve taleplerinin takibini yürütmek, bunlarla ilgili istatistiksel çalışmalar yapmak.

c) Portföy Yöneticisi:

- Şikâyet ve geri bildirimleri alır ve detaylarıyla birlikte ŞİB'ne sunar.
- ŞİB ile birlikte şikâyetçi ziyaretlerinde bulunulur veya şikâyetçi şirket merkezinde ağırlanır.
- Şikâyetçinin isteği üzerine şikâyetin ele alma sürecinin her aşamasında şikâyetçiyi bilgilendirir.
- Şikâyetin incelemesi tamamlandığında konunun şikâyetçi tarafında kapatılması için gerekli görüşmeleri yapar.

d) Tüm bölüm yöneticileri:

- Müşteri şikâyetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri ŞİB'ne bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak.

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

- Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak.

7. UYGULAMA:

Kare Portföy Yönetimi A.Ş., aşağıda yer alan esaslar dahilinde şikâyetleri ele alır, izler, ölçer ve ölçüm sonuçlarından elde edilen verileri değerlendirerek sürekli iyileşmeyi sağlar. Bu süreçlere ait işleyişler Bireysel portföy müşterileri ile kolektif yatırım kuruluşları'na göre farklılık göstermektedir.

a) İletişim.

Kare Portföy Yönetimi A.Ş., bu prosedür aracılığı ile şikâyetleri ele alma ile ilgili araştırmalar, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir.

Bu iletişim yolları;

- www.kareportfoy.com.tr internet sitesi.
- Portföy Yöneticileri.
- ŞİB 'dir.

Şikâyet yönetimi prosedürü, formlar, anketler Türkçe olarak hazırlanmıştır. Güncelliği ŞİB tarafından takip edilmektedir. Bu dokümanlara yukarıda anılan web sayfası aracılığı ile ulaşılabildiği gibi, portföy yöneticileri ve/ya ŞİB'den e-mail ya da faks olarak da temin edilebilir. Şikâyetçi, isteği üzerine yapmış olduğu şikâyetin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar düzenli aralıklarla bilgilendirilir.

b) Şikâyetin alınması.

Kare Portföy Yönetimi A.Ş.'de şikâyetler portföy yöneticileri aracılığı (telefon, faks, email) ile alınmaktadır. Portföy yöneticileri gelen şikâyetleri ŞİB'ne yönlendirir, ŞİB, gelen şikâyeti kayıt altına alır. Kayıt bilgileri aşağıdakilerden oluşur;

- Şikâyet tarihi.
- Şikâyeti bildiren kişi/kurum/fon
- Adı Soyadı/Ünvanı
- Şikâyete konu olan ürün, hizmet, personel ya da diğer faaliyetler
- Şikâyete konu olan parasal değerler
- Şikâyetin açık tarifi ve ilgili yardımcı bilgiler
- Müşteri tarafından istenen düzeltme bilgileri
- Planlanan inceleme süreci ve geri bildirim tarihi

Aşağıdaki durumlarda yapılan şikâyetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.

- Şikâyetçilerin şirketimizden hizmet almasını durduran problemler.
- Portföyden kaynaklanan sorunlar.
- Getiri ve verim kaybı yaratan yatırım stratejilerine ilişkin problemler
- Sürekli aynı ürün ve/ya hizmete dair iletilen problemler

c) Şikâyetin ilk değerlendirmesi.

ŞİB, müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri tamamlar. Şikâyetçi bu aşamada şikâyetin değerlendirilmeye koyulduğuna dair portföy yöneticileri tarafından bilgilendirilir. Gerekliyse PY ve ŞİB daha detaylı bilgi almak için şikâyetçi ile görüşür. Görüşme

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

telefonla, e-mail ya da yüz yüze olabilir. PY son bilgileri ŞİB'ne iletir. ŞİB, şikâyeti önem derecesine göre önceliklendirerek çözüm sürecini başlatır.

Şikâyetin ilk değerlendirmesini takiben (mevcutsa) acil çözüm önerileri şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, PY şikâyetle ilgili gelişme ve sonuçları ŞİB'ne iletir ve bu doğrultuda ŞİB, şikayeti kapatır.

d) Şikâyetin araştırılması.

Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetçi ziyareti gerekebilir. ŞİB elde ettiği bilgi ve belgeleri şirkette şikâyetin muhataplarına (şirketin ilgili birimlerine) incelemeleri için gönderir. İlgili birimlerde yapılan inceleme ve değerlendirmelerin tamamı ŞİB'ne bildirilir.

ŞİB bu bilgiler ışığında portföy yöneticisine konuyla ilgili bilgilendirmeyi yapar. Şikâyet ile ilgili bundan sonraki tüm işlemleri portföy yöneticisi yürütür.

e) Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması.

Şikâyetçi yapmış olduğu şikâyette haklı bulunursa, söz konusu mağduriyet şikâyetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir.

PY şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir iade, iptal ve benzeri durumları ŞİB'ne iletir, ŞİB onayladığı şikâyeti kapatır.

f) Raporlamalar.

ŞİB şikâyetler ile ilgili olarak yılda en az bir kez olmak üzere raporlar hazırlar. Şikâyetlerle ilgili olarak şirkette toplantı düzenler ve bir önceki döneme (yıl içinde birden fazla olmuşsa tüm geçmiş dönemler) ait durumu katılımcılarla paylaşır. Bunlara ek olarak yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında da yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunar.

8. ŞİKAYETLERİN İLGİLİ DÜZENLEYİCİLER ARACILIĞI İLE ÇÖZÜMÜ:

Şikâyetçiler ile Kare Portföy Yönetimi A.Ş. arasında yaşanan sorunlarda her iki taraf için ilgili mahkemelere başvurma hakları saklıdır. Ancak, eğer taraflar isterlerse, mahkeme dışı çözüm yöntemlerinden faydalanabilirler.

Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği ("TSPB"), yatırımcıların korunmasına yönelik düzenlemelerin ihlal edilmesine ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde yardımcı olmaya çalışmaktadır.

TSPB, arabuluculuk ve tahkim rolü üstlenebilir. Söz konusu arabuluculuk TSPB tarafından ücretsiz olarak yerine getirilmektedir. TSPB'nin kararları hukuken bağlayıcı değildir. Taraflardan biri kararı kabul etmezse yine mahkeme yolu açık olmak üzere mahkemeye başvurabilir.

Taraflar, aralarındaki sözleşmede TSPB Tahkim Kurallarının uygulanmasına karar vermişlerse, uyuşmazlık durumunda Birliğe yazılı olarak başvururlar. Bu durumda uyuşmazlık, hakem ya da hakemler aracılığıyla çözülür ve hakemlerin atanması TSPB tarafından yapılır.

KARE PORTFÖY	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 27.05.2015
		Son Rev. Tarihi: 15.10.2015
		Kod: MŞP.01
		Rev: 02

TSPB bizzat hakemlik yapmaz, ancak sekretarya hizmeti verir. Bu çerçevede, dava ve cevap dilekçelerinin gönderilmesi, duruşmaların yapılması, hakem toplantılarının gerçekleştirilmesi, taraflara yapılacak tebligatlar vb. hususlar TSPB tarafından yerine getirilir.

Tahkim kararları tarafları bağlayıcı niteliktedir. Diğer bir deyişle, ilk derece mahkemeleri tarafından verilen kararların gücüne sahiptir. Mahkeme kararlarında olduğu gibi, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda belirtilen sebeplerle kararın tebliğini izleyen 15 gün içinde temyiz etmek üzere Yargıtay'a başvurulabilir.

9. KAYITLARIN SAKLANMASI

Kare Portföy Yönetimi A.Ş.'de, geri bildirimlerle ilgili tüm kayıtlar 5 yıl boyunca şirket merkezinde saklanır. Elektronik ortamda yer alan bilgi ve belgelerin sürekliliğinin sağlanması bilgi sistemlerinin yedekleme prosedürleriyle güvence altına alınmıştır.

10. YÜRÜRLÜK

İşbu prosedür Yönetim Kurulu'nun onayı ile yürürlüğe girer. Prosedürün yürütülmesinde ve çalışanların bu ilkelerle düzenlenmiş olan kurallara uygun davranmasından bölüm yöneticileri, denetiminden Yönetim Kurulu sorumludur.