

DEMİR KYRGYZ INTERNATIONAL BANK JSC
MÜŞTERİ BAŞVURULARININ DEĞERLENDİRME
PROSEDÜRÜ

1. GENEL HÜKÜMLER

1.1. Demir Kyrgyz International Bank JSC müşterilerinin başvurularının değerlendirilmesine ilişkin Prosedür (bundan sonra — *Prosedür*) Bankaya Müşteriler tarafından iletilen başvuruların kabulü, kaydı, takibi ve incelenmesi prosedürünü, ayrıca bu başvuruların değerlendirilmesine ilişkin kontrolün temel ilkelerini belirler.

1.2. İşbu Prosedür, Kırgızistan Cumhuriyeti mevzuatına, Kırgızistan Cumhuriyeti Merkez Bankasının düzenleyici hukuk normlarına ve Bankanın iç düzenleyici belgelerine uygun olarak hazırlanmıştır.

1.3. İşbu Prosedürün amacı, Müşteri başvurularının değerlendirilmesine ilişkin tekdüzen kurallar ve gereklilikleri oluşturmak, Banka ile Müşteriler arasındaki ilişkileri geliştirmek, Müşterilerden gelen şikâyet ve önerilerin koordinasyonunu sağlamak, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine yönelik değerlendirme ve analiz gerçekleştirmek, ayrıca Banka ürünlerinin satış kalitesini artırmaktır.

1.4. Banka Müşteri başvurularıyla çalışma sürecinin temel ilkeleri:

- kanunlara uygunluk, dürüstlük, iyi niyet, şeffaflık, makullük, adalet ve sosyal sorumluluk;
- insanın ve Müşterinin hak ve özgürlüklerine saygı ve onların korunması;
- başvuruların değerlendirilmesinin ve sonuçların Müşteriye bildirilmesinin zorunluluğu;
- başvuruların zamanında, objektif ve kapsamlı şekilde incelenmesi;
- başvuruların değerlendirilmesinde Müşteriler arasında eşitlik;
- görevlerin yerine getirilmesinde kişisel sorumluluk;
- bankacılık sırrı niteliğindeki bilgilerin korunması ve gizliliği.

1.5. İşbu Prosedürün temel görevleri:

- Müşterilerle geribildirim mekanizmasının şartlarını ve Prosedürünü belirlemek;
- Müşterilerden gelen başvuruların değerlendirilmesi sürecinde Banka birimleri arasındaki etkileşim yöntemini tanımlamak;
- Banka tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak;
- Müşteri başvurularına neden olan ihlalleri ve sonuçlarını gidermek ve bunların tekrarını önlemek amacıyla süreçleri iyileştirmek.

1.6. Her başvuru mutlaka değerlendirilir. Başvurunun reddedilmesi veya müşteriye iade edilmesi kabul edilmez. Kırgızistan Cumhuriyeti Merkez Bankası (NBKR) tarafından iletilen müşteri şikâyetleri, NBKR tarafından belirlenen süreler içinde incelenir.

1.7. Banka Yönetimi ve şube yöneticileri (OSP), Bankanın resmî web sitesinde ve bilgi panolarında yayımlanan programa uygun olarak Müşterileri şahsen kabul etmekle yükümlüdür. Kabul sırasında Yönetici Asistanı/OSFB tarafından toplantı tutanağı tutulur. Müşteri şahsen kabulde kimliğini doğrulayan belgesini ibraz eder. Bu durumda Yönetici Asistanı/OSFB aşağıdakileri yapar:

- Müşterinin Banka Yönetimi/şube yöneticisi veya yetkili temsilci ile görüşmesini organize eder;
- Görüşme sırasında tutanak tutulacağı veya görüşmenin sesli ya da görüntülü kaydedileceği konusunda müşteriyi bilgilendirir.

1.8. Bu Prosedürün varlığına, başvuru iletme yöntemlerine (kanallarına) ve KOP defterinin bulunmasına ilişkin bilgi, müşterilerin görebileceği erişilebilir bir yerde (bilgi panoları vb.) sunulur. Bu Prosedürün elektronik versiyonu (sadece müşterilerle ilgili bölümler) Bankanın resmi internet sitesinde yayımlanmıştır ve bağlantısı Bankanın ana sayfasında yer almaktadır.

1.9. İşbu Prosedürde kullanılan temel terimler ve kısaltmalar:

Banka BND - Banka İç Düzenleyici Belgeleri	Demir Kyrgyz International Bank JSC'nin iç düzenleyici dokümanları.
KOP - Geri Bildirim ve Öneri Defteri	Müşteri başvurularının ve/veya önerilerinin kayıt altına alındığı ve belirlenen Prosedüre göre değerlendirilmek üzere kullanılan özel defter.
İletişim Merkezi	Telefon, e-posta, WhatsApp, sosyal ağlar, Bankanın resmî web sitesi vb. iletişim kanalları üzerinden Banka müşterilerinden gelen çağrı ve

	başvuruları işleyen ve müşterilere geri bildirim sağlayan Banka birimi.
Müşteri	Finansal hizmetlerden yararlanmış, yararlanmakta olan veya yararlanmayı planlayan gerçek veya tüzel kişi (bireysel girişimci dâhil).
NPA NBKR - Kırgızistan Cumhuriyeti Merkez Bankası Düzenleyici Hukuki Belgeleri	Kırgızistan Cumhuriyeti Merkez Bankası Düzenleyici Hukuki Belgeleri
OSP - Bankanın Ayrı Yapılanmış Birimi	Şube, tasarruf kasası, mobil kasa, müşteri hizmet noktası, döviz bürosu, mobil ofis.
SSO OPM	Perakende Pazarlama Departmanı Halkla İlişkiler Birimi
OSFB - Şube Sorumlu Personeli	Banka şubesi yöneticisi tarafından belirlenen ve müşteri başvurularının alınması ve değerlendirilmesinin organizasyonundan sorumlu görevli; ayrıca İletişim Merkezi Gelen Çağrı Sektörü amiri/yardımcısı olabilir.
OKS	Hizmet Kalitesi Departmanı
OPM	Perakende Pazarlama Departmanı
Banka Yönetimi	Banka Yönetim Kurulu Üyeleri.
SED	Elektronik Doküman Yönetim Sistemi “DemirFlow”
SSO	Perakende Pazarlama Departmanı Halkla İlişkiler Bölümü
CustomerCare	Müşteri Başvuruları için E-posta Adresi customercare@demirbank.kg adresi, müşteri başvurularını almak için kullanılır.
Clientsappeals	NBKR Başvuruları için E-posta Adresi clientsappeals@demirbank.kg adresi, NBKR’nin müşteri başvurularına ilişkin taleplerinin alınması için kullanılır.

2. BAŞVURU TİRLERİ

2.1. Başvuruların değerlendirilmesinde farklılaştırılmış yaklaşım amacıyla, müşterilerden gelen başvurular aşağıdaki türlere ayrılır:

- Teklif** – Müşteri tarafından Bankanın faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik öneri;
- Şikâyet** – Hakların ihlali ve/veya yeniden tesisi, NBKR’nin düzenleyici hukuki normlarının gerekliliklerinin ihlali veya Müşterinin Banka hizmetlerinden memnuniyetsizliği ile ilgili bildirim;
- Teşekkür** – Banka çalışanlarına veya şubelerine yönelik olumlu geri bildirim;
- Diğer başvurular** – Bankacılık hizmetleriyle ilgili, şikâyet ve/veya memnuniyetsizlik içermeyen başvurular. Bu tür başvurular, işbu Prosedür kapsamında incelenmez; ilgili şube tarafından Bankanın yürürlükteki kuralları ve prosedürleri doğrultusunda olağan bankacılık faaliyeti çerçevesinde değerlendirilir.

3. BAŞVURULARIN ALINMA YÖNTEMLERİ

3.1. Müşteri, yazılı başvurusunu Bankaya aşağıdaki yollarla iletebilir:

- Dilekçe/mektubun şahsen Bankaya teslim edilmesi;
- KOP defterine kayıt yapılması;
- Posta/kurye yoluyla Bankaya gönderilmesi;

d) "CustomerCare" e-posta adresine iletilmesi;

e) Bankanın resmi internet sitesinin ana sayfasındaki “Geri bildirim bırakın” bağlantısı üzerinden gönderilmesi.

3.2. İletişim Merkezine ulaşan başvurular, Demir Kyrgyz International Bank JSC’nin İletişim Merkezine yapılan başvuruların değerlendirilmesine ilişkin prosedürde belirtilen şartlara göre incelenir.

3.3. Bankanın sosyal medya hesapları (Instagram, Facebook, Twitter vb.) üzerinden gelen başvurular durumunda, Müşteri İlişkileri ve Şikâyet Yönetimi Bölümü (CCO OPM) ve İletişim Merkezi birlikte çalışarak müşterinin kimliğini doğrular, başvuruyu işler ve konuya ilişkin gerekli çözüm adımlarını atar. Müşteri kimliği doğrulanabildiği takdirde, CCO OPM başvuruyu “Service Quality Complaints” e-posta adresine ileterek işbu Prosedüre uygun şekilde kaydedilmesini ve değerlendirilmesini sağlar. Müşterinin kimliğinin doğrulanamaması veya sorunun hızlı çözülmemesi durumunda, CCO OPM müşteriye yazılı başvuru hazırlamak ve “Service Quality Complaints” adresine göndermek üzere İletişim Merkezine başvurmasını önerir.

3.4. Sosyal medya üzerinden gelen başvurunun bireysel nitelik taşınamaması, ancak Banka ürünleri veya süreçleri hakkında genel şikâyet veya iyileştirme önerisi içermesi hâlinde, CCO OPM ilgili başvuruyu ilgili iş süreci veya ürün sahibine iletir. İlgili birim, başvurunun haklılığını analiz eder ve gerekmesi hâlinde sürecin/ürünün iyileştirilmesine yönelik önerileri Banka Yönetimine sunar.

4. BAŞVURULARIN KABULÜ VE KAYDEDİLMESİ PROSEDÜRÜ

4.1. Müşterinin yazılı başvurusunda mutlaka aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Müşterinin soyadı, adı ve baba adı;
- Müşterinin ikamet adresi;
- Başvurunun konusu (müşterinin talebi, şikâyeti, başvurusu veya önerisinin ayrıntılı açıklaması);
- Müşterinin iletişim bilgileri (posta adresi/e-posta adresi/telefon numarası);
- Başvuru tarihi;
- Bankanın sistemlerinde gönderenin e-posta adresi kayıtlı olması koşuluyla Bankaya e-posta ile gönderilen başvurular hariç, müşterinin imzası;
- Tüzel kişiler ve bireysel girişimciler için Bankada imza sirkülerinde birinci imza olarak yer alan kişinin imzası ve varsa kaşe.

4.2. Müşteri, Bankaya gönderilen başvurunun haklılığını teyit etmek amacıyla, talebi destekleyen belgeleri (belgelerin kopyalarını) başvuru ile birlikte sunabilir.

4.3. Müşterinin başvurusu ile birlikte gerekli belgeler sunulmamışsa, bu belgeler müşteriden belirli bir süre içinde sunması için talep edilebilir. Talep edilen belgeler belirtilen süre içinde sunulmazsa, başvuru mevcut belgeler üzerinden, işbu Prosedürün 6.2. maddesinde belirlenen süre içerisinde ve ek belge sunma süresinin bitiminden itibaren hesaplanarak incelenir.

4.4. Müşterilerden dilekçe formatında gelen yazılı başvurular, Demir Kyrgyz International Bank JSC’nin evrak yönetimi ve doküman dolaşımı düzenlemelerine uygun olarak kayıt altına alınır.

4.5. Müşteri, öneri/yenilik/teşekkür, şube/İletişim Merkezi çalışanlarına ilişkin şikâyetleri veya Banka yönetimi adına yazılmış şikâyetleri KOP defterine bırakabilir.

4.6. KOP defteri Bankanın her bir şubesinde müşterilerin kolayca ulaşabileceği bir yerde bulunmalıdır.

4.7. KOP defteri numaralandırılmış, sayfaları birbirine geçirilmiş (dikişli) olmalı, OKS sorumlusu tarafından imzalanmalı ve mühürlenmelidir. Defter en az beş yıl süreyle saklanmalıdır.

4.8. Banka şube yöneticisi (OCH), KOP defterinin bulunması ve korunmasından, müşterilerden gelen başvurulara ilişkin gerekli işlemlerin yürütülmesinden ve şubeye ulaşan başvurular doğrultusunda zamanında gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Ayrıca, şube yöneticisi KOP’a iletilen başvurulara müşterilere zamanında yanıt verilmesinin organizasyonundan sorumludur.

4.9. Banka müşterilerinden alınan tüm başvurular kayıt altına alınmalı ve incelenmelidir; ancak aşağıdaki durumlar kapsam dışıdır:

- anonim başvurular (ad, soyad, telefon numarası, adres ve/veya müşteriye yanıt gönderilebilmesi için gerekli diğer iletişim bilgileri belirtilmeyen başvurular);
 - yazılı başvuruda kişisel ve iletişim bilgilerinin ayrıca yanıtın gönderileceği posta adresinin bulunmaması hâlinde başvuru anonim kabul edilir ve işleme alınmaz;
 - “CustomerCare” e-posta adresine veya Bankanın resmi internet sitesindeki “Geri bildirim bırakın” bağlantısı üzerinden gönderilen fakat eksiksiz iletişim bilgileri içermeyen başvurular. Bu durumda OKS müşteriden iletişim bilgilerini talep eden ve başvurunun alındığını ileten bir e-posta gönderir. Müşteri 5 iş günü içinde cevap vermezse, başvuru anonim kabul edilir ve kaydedilmez/işleme alınmaz;
 - küfür, hakaret içeren ifadeler, Banka çalışanının veya aile bireylerinin hayatına, sağlığına ya da mallarına yönelik tehdit içeren başvurular işleme alınmayabilir;
 - başvuruda fiziki kişinin adı-soyadı veya tüzel kişi temsilcisinin adı okunamaz durumdaysa ve başvuru sahibinin kimliğinin tespiti mümkün değilse;
 - reklam veya Bankayla ilgisi olmayan diğer içerikleri taşıyan ve müşteri başvurusu niteliği taşımayan iletiler;
 - önceki başvurulara kapsamlı cevap verilip gerekli tüm tedbirler alınmış olmasına rağmen yeni bilgi veya gerekçe sunulmaksızın yinelenen başvurular.
- 4.10. Posta, e-posta, Bankanın resmî web sitesi veya İletişim Merkezi üzerinden alınan ve ilgili şube (OCH) tarafından değerlendirilmesi gereken başvurular, söz konusu şubenin Gelen Evrak Kayıt Defterine kaydedilir.
- 4.11. Sözlü başvurulara cevap, müşteriyle sözlü olarak paylaşılır. Eğer müşteri başvurusunu yazılı şekilde iletmış ve cevabın sözlü verilmesini talep etmişse, cevap telefon aracılığıyla sağlanır.
- 4.12. Şube yöneticisi adına yazılmış yazılı başvuruların değerlendirilmesi, şube yöneticisinin yetki alanındadır.
- 4.13. Şube yöneticisi, yazılı başvuruların objektif ve zamanında değerlendirilmesinden ve sonuçların işbu Prosedürde belirtilen sürelerde ve 7.3.–7.6. maddelerde öngörülen gerekliliklere uygun şekilde müşteriye yazılı olarak iletilmesinden şahsen sorumludur.
- 4.14. Banka Yönetimi adına sunulan teşekkür ve şikâyet içerikli yazılı başvuruların değerlendirilmesi, OKS’nin yetki alanına girer.

5. BAŞVURULARIN İNCELENME SÜRELERİ VE CEVAPLARIN HAZIRLANMASI

- 5.1. Şube yöneticisi adına yazılmış ve Banka hizmetlerine ilişkin şikâyet veya memnuniyetsizlik ya da teşekkür içeren müşteri yazılı başvurusu alındığında, ilgili şube finans birimi (OCH), başvurunun alındığı günü takip eden iş gününden geç olmamak kaydıyla başvuruyu tarar ve SED sisteminde “Müşteri şikâyet ve teşekkürleri” sekmesine kaydeder. Başvurunun analizi, değerlendirilmesi ve kapanışı ilgili şube seviyesinde gerçekleştirilir.
- 5.2. Müşteri başvurusu KOP defterine kaydedilerek gerçekleştirildiğinde, OCH en geç başvurunun alındığı günü takip eden iş günü içinde ilgili kaydı tarar ve SED üzerinde “Müşteri şikâyet ve teşekkürleri” sekmesine ekler. Bu başvuruların kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi OKS tarafından ilgili prosedüre göre yürütülür.
- 5.3. Müşteri başvurularına cevap süresi, SED sistemine kaydedildiği tarihten itibaren 30 (otuz) takvim gününü geçemez.
- 5.4. Müşteriye gönderilecek cevapta, başvurunun tamamen veya kısmen kabul edildiğine ya da reddedildiğine ilişkin net ve gerekçeli açıklama yer almalı; ayrıca müşterinin hak ve yükümlülükleri belirtilmelidir. Mümkün olduğu ölçüde, müşteri cevap yazısını elden teslim aldıktan sonra ilgili birim müşteriden Bankaya karşı herhangi bir talebinin kalmadığına dair yazılı onay (talep yoktur yazısı) almaya çalışır.
- 5.5. Müşteriye cevap, başvurunun yapıldığı dilde hazırlanır. Müşteri dilekçede aksi bir talepte bulunmuşsa, cevap o dilde verilir.
- 5.6. Cevap, başvuruda belirtilen iletişim kanalına göre; posta ile, Bankaya ziyaret sırasında elden veya e-posta ile belirtilen adrese gönderilir.

- 5.7. Toplu müşteri başvurularında, aksi belirtilmedikçe cevap, başvuruda adı ilk sırada yer alan kişiye gönderilir.
- 5.8. Müşteriye gönderilen cevabın taranmış kopyası ve gönderim/teslimat teyit belgeleri SED sistemine yüklenir.
- 5.9. Müşteri, şube yöneticisinin verdiği karardan cevaptan memnun kalmazsa, Banka Yönetimine hitaben yazılı başvuru yapması önerilir. Banka Yönetimi adına doğrudan yapılan başvurular da dâhil olmak üzere, bu tür başvurular işbu Prosedürün 6. bölümüne göre değerlendirilir.
- 5.10. SED üzerinden Banka Yönetimi adına gelen yazılı başvurular OKS tarafından koordine edilir. OKS, ilgili şubeye SED aracılığıyla açıklama talebi gönderir. OKS, şubeden gelecek cevabın hazırlanma sürecini başvurunun alındığı tarihten itibaren 10 (on) iş günü içinde takip ve kontrol eder.