

Document No:

<u>Name of Document:</u>	Customer Complaint Management Procedure
<u>Version:</u>	1.0
<u>Date of Publication:</u>	11.11.2019
<u>Document Prepared by:</u>	Gülşeyma Doğançay, Hande Bilgin, Bahar Lafçı, Veli Kızılgüneş
<u>Distribution Group:</u>	All Employees
<u>Field of Application:</u>	Global Menkul Değerler A.Ş.

Version	Date of Approval	Date of Validity	Approved by



[Signatures]

ASENA.YILMAZ@TR.EY.COM 1

1. PURPOSE

The purpose of this procedure is to standardize how to effectively manage complaints from customers and to increase customer satisfaction.

2. SCOPE

Any customer complaint that reaches Global Securities is within the scope.

3. DEFINITIONS

Complaint: Situation indicating negativity and/or dissatisfaction as a result of the service received

4. DUTIES AND RESPONSIBILITIES

Responsibilities of Top Management:

- Ensuring the establishment of the process of handling complaints and setting goals
- Ensuring that the process is periodically reviewed, continuously improved and implemented
- Promoting a customer focused approach
- Ensuring that the process of handling complaints is accessible to customers and employees

Responsibilities of Customer Complaint Manager:

- Monitoring, following and reporting the performance of the complaint management
- Responsible for the management of Global Process Manager. It carries out the closure of complaints on Global Process Manager.
- Following the effective and efficient use of all resources in the process, in the form of technology required for the process

Responsibilities of all staff:

- Reporting noticed complaints to the manager
- Reporting the shortcomings seen and points that need to be corrected

5. APPLICATION

Customer complaints from each channel (phone, website, e-mail, etc.) are entered into Global Process Manager by the relevant persons. If the complaint has reached in writing, a copy of this form is kept on file and entered into Global Process Manager.

If the incoming complaints are related to the relevant outsourcing company, they are forwarded to the relevant outsourcing company, and a relevant feedback is expected for the complaint. Complaints that can be resolved within the Global Process Manager are resolved by the Customer Complaint Manager.

[Signatures]



ASENA.YILMAZ@TR.EY.COM 2

Everyone in Global Process Manager has the authority to open a complaint. With the approval of the manager of the person who filed the complaint, the process starts and the process continues by including the relevant units. At the point where the problem is solved, people involved in the process can terminate the complaint. However, if any of the people in the process does not find the solution suitable, they can reactivate the complaint as “not concluded”.

Complaints must be closed legally at the latest within 5 business days.

Recurrence of complaints should be prevented by taking regulatory and preventive decisions. For this reason, if the complaint creates a systemic improvement and change requirement, it is forwarded to the relevant units as a request through the complainant.

Customer complaints are reviewed by the Customer Complaint Manager on a monthly basis and shared with the management if necessary.

Written complaints should be kept on file for one year, they should be kept in the archive for another year at the end of this period.



S.T.R. Interpreting Bureau

I hereby certify that the foregoing document has been interpreted by me from Turkish to English according to its original/duplicate.

YASEMİN ÖZENÇ KANDEMİR
Yeminli Tercüman

Sworn Interpreter of
Public Notary İstanbul Beyoğlu Nr.21.

[Signatures]

Doküman No:

<u>Doküman Adı:</u>	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü
<u>Versiyon:</u>	1.0
<u>Yayınlanma Tarihi:</u>	11.11.2019
<u>Dokümanı Hazırlayan(lar):</u>	Gülşeyma Doğançay, Hande Bilgin, Bahar Lafçı, Veli Kızılgüneş
<u>Dağıtım Grubu:</u>	Tüm Çalışanlar
<u>Uygulama Alanı:</u>	Global Menkul Değerler A.Ş.

Versiyon	Onaylanma Tarihi	Geçerlilik Tarihi	Onaylayan

[Handwritten signatures and initials]

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşterilerden gelen şikâyetleri etkin bir şekilde nasıl yönetileceğini standart hale getirmek ve müşteri memnuniyetini arttırmaktır.

2. KAPSAM

Global Menkul Değerler'e ulaşan her türlü müşteri şikâyeti kapsam dahilindedir.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Alınan hizmet sonucu olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten durum

4. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Üst Yönetimin Sorumlulukları:

- Şikâyetleri ele alma sürecinin kurulmasını sağlamak ve hedefleri belirlemek
- Sürecin periyodik aralıklarla gözden geçirilmesini, sürekli iyileştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak
- Müşteri odaklı yaklaşımı teşvik etmek
- Şikâyetleri ele alma sürecin müşteriler ve çalışanlar tarafından erişilebilir olmasını sağlamak

Müşteri Şikâyet Yöneticisinin Sorumlulukları:

- Şikâyet yönetiminin performansını izlemek, takip etmek ve raporlamak
- Global Process Manager yönetiminden sorumludur. Global Process Manager üzerinde şikayetlerin kapanışını gerçekleştirir
- Süreç için gerekli olan teknoloji şeklinde süreçteki her türlü kaynağın etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini takip etmek

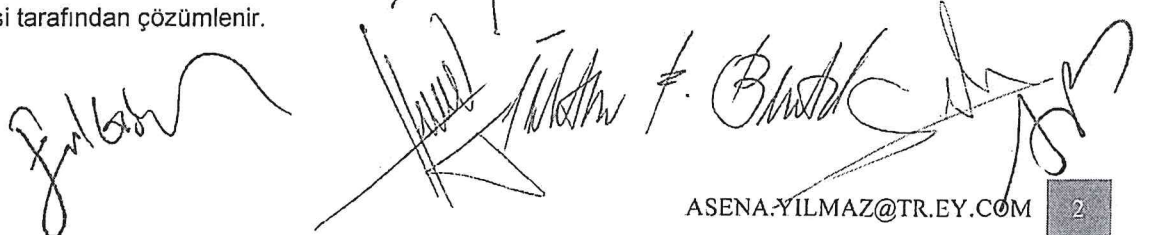
Tüm personelin sorumlulukları:

- Fark edilen şikâyetleri yöneticiye rapor etmek
- Görülen eksik ve düzeltilmesi gereken noktaların bildirmek

5. UYGULAMA

Her kanaldan gelen (telefon, internet sitesi, e-posta vb.) müşteri şikâyetleri ilgili kişiler tarafından Global Process Manager'a girilir. Eğer şikâyet yazılı olarak ulaşırsa, bu formun bir kopyası dosyada tutulur ve Global Process Manager'a girişi yapılır.

Gelen şikayetler ilgili dış kaynak şirketi ile ilgili ise ilgili dış kaynak şirkete iletilir ve şikayette ilgili geri dönüş yapılması beklenir. Global Process Manager bünyesinde çözülebilecek şikayetler Müşteri Şikâyet Yöneticisi tarafından çözümlenir.



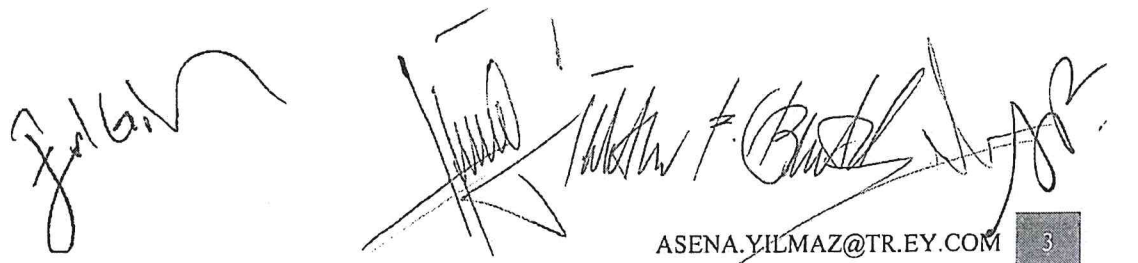
Global Process Manager'da bulunan herkesin şikâyet açma yetkisi bulunmaktadır. Şikayeti açan kişinin yöneticisinin onayı ile birlikte süreç başlar ve ilgili birimler dahil edilerek süreç devam eder. Sorun çözümlendiği noktada sürece dahil olan kişiler şikayeti sonlandırabilir. Fakat süreç içerisindeki kişilerden herhangi birinin çözümü uygun bulmaması durumunda, şikayeti "sonuçlanmadı" olarak tekrar aktifleştirebilir.

Kanuni olarak şikayetler en geç 5 iş günü içinde kapanmalıdır.

Düzenleyici ve önleyici kararlar alınarak şikâyetlerin tekrar oluşması engellenmelidir. Bu sebeple şikayet sistemsal bir geliştirme ve değişiklik gereksinimi oluşturuyorsa talep olarak ilgili birimlere, şikayet sahibi üzerinden iletilir.

Müşteri şikâyetleri aylık periyotlarla Müşteri Şikâyet Yöneticisi tarafından gözden geçirilir ve gerek duyulması durumunda yönetimle paylaşılır.

Yazılı şikâyetler dosyada bir yıl boyunca tutulmalı, bu sürenin sonunda bir yıl da arşivde saklanmalıdır.

The bottom of the page contains several handwritten signatures in black ink. The signatures are stylized and vary in length and complexity. One signature on the left is relatively simple, while others are more elaborate and overlapping.