

MHR GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI AŞ**PAYDAŞ MEMNUNİYETİ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI****1. Amaç ve Kapsam**

MHR Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi'nin ("**Şirket**") Paydaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Politikası'nın ("**Politika**") amacı, paydaşlarımızdan gelen geri bildirimleri, değerlendirmek, süreçleri iyileştirmek ve paydaş memnuniyetini artırmaktır.

2. Yetki ve Sorumluluk

Bu Politika, yönetim kurulu tarafından oluşturulmuş olup, Politika'nın izlenmesi, gözetimi, geliştirilmesi ve gerekli güncellemelerin yapılması yönetim kurulunun yetki ve sorumluluğu altındadır. Politikada yapılacak değişiklikler yönetim kurulunun kararını takiben, Şirketin internet sitesinde (www.mhrgyo.com.tr) yayımlanır.

3. Paydaş Listesi**3.1. Yönetişim Paydaşları**

- 3.1.1. Ana Ortaklar
- 3.1.2. Halka Açık Pay Sahipleri
- 3.1.3. Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar
- 3.1.4. Yatırım Kuruluşları

3.2. Çalışanlar

- 3.2.1. Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim
- 3.2.2. Çalışanlar

3.3. Müşteriler

- 3.3.1. Kiracılar
- 3.3.2. Konut ve Ticari Müşteriler

3.4. Yükleniciler ve Tedarikçiler

- 3.4.1. Proje Yüklenicileri
- 3.4.2. Diğer Tedarikçiler

3.4. Toplumsal Paydaşlar

- 3.4.1. Sivil Toplum Kuruluşları
- 3.4.2. Sektör Kuruluşları
- 3.4.3. Basın Yayın Organları
- 3.4.4. Eğitim Kurumları

4. Müşteri ve Yatırımcılardan Gelen Şikayetlerin Yönetilmesi**4.1 Müşteriler**

- 4.1.1. Müşterilerden gelen sorular için ilgili bölüm ile temasa geçilir.
- 4.1.2. Müşterilerden gelen öneriler, ilgili bölümlere iletilir.
- 4.1.3. Kurumsal eposta adresimize gelen postalar ayrışma yapılarak ilgili bölümlere gönderilir ve takip edilir.
- 4.1.4. Gelen her şikayet, kayıt altına alınır. Müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması aşağıdaki şekilde yapılır.
 - a) Müşteri Talep / Şikayet Takip Tablosuna numara verildikten sonra "Şikayet Eden" bölümüne müşteri bilgileri ve şikayet alınış tarihi yazılır.
 - b) Şikayetin hangi kanaldan geldiğini belirlemek için Müşteri Talep / Şikayet Tablosuna "Şikayet Geliş Kanalı" yazılır.

c) Müşterinin şikayeti, Müşteri Talep / Şikayet Tablosuna “Şikayetin Özeti Bölümüne” açık ve anlaşılır şekilde özetlenir.

d) Şikayetin Müşteri İlişkileri ve Şikayet Yönetim Birimi tarafından ön değerlendirmesi yapılır. Özellik arz eden konularda Üst Yönetimin görüşü alınır.

e) Bu ön değerlendirme neticesinde haklı şikayet olduğuna kanaat getirilmiş ise Müşteri Talep / Şikayet bilgisi ilgili bölüm yöneticisine e-mail ile ulaştırılır.

4.1.5 Alınan şikayetlere cevap yönetimin belirlediği hedef süresi içerisinde verilir bu süre 7 iş gününü geçemez.

4.1.6 Şikayeti alan bölüm yöneticisi aşağıdaki işlemleri yapar.

a) Şikayeti değerlendirir. Bu değerlendirmede şikayetin haklılık ölçüsü belirlenir.

b) Şikayet haksız bir şikayet ise ayrıntılı gerekçeleri yazılarak iade edilir.

c) Şikayet, haklı müşteri şikayeti ise;

d) Müşterinin mağduriyeti giderilir memnuniyeti sağlanır.

e) İlk olarak şikayeti ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek aksiyon alınır.

f) Çözüm, benzer şikayetlerin tekrarını önleyici şekilde üretilir.

g) Gerçekleştirilen çözüm ile müşterinin mağduriyeti giderilir ve kendisine tebliğ edilerek mutabık kalınır.

h) Müşterinin tatmin ve ikna edildiği Müşteri Talep / Şikayet Tablosunun “İlgili servis tarafından çözüm için yapılanlar” bölümüne yazılır ve varsa ek belgeler ile birlikte ilgili birime iletilir.

4.1.7 İlgili bölüm yöneticisinin hazırlayıp gönderdiği Müşteri Talep / Şikayet Tablosundaki (varsa eklerindeki) çözümler değerlendirilir. Bu değerlendirmede tatmin edici bulunan çözümler için müşteri teyidi alınır.

4.1.8 Müşteri Talep / Şikayet Tablosundaki “Sonuç” bölümüne şikayet cevaplama süresi ve varsa açıklama yazılarak şikayet kapatılır.

4.1.9 Müşteri tatmini için yapılan çözümün yetersiz olduğu değerlendirilirse, uygun bulunmayan çözümler için, tekrar ilgili bölüme dönüş yapılır.

4.1.9.1 Mükerrer dönüşlere rağmen ilgili bölüm tarafından tatmin edici çözüm üretilemez ise Üst Yönetime yazılı bildirimde bulunulur.

4.1.10 Şikayetlere zamanında cevap vermeyen bölüm yöneticisine hedef süre dolduktan sonra bir defa hatırlatma mesajı gönderilir,

4.1.11 Hatırlatma sonucu çözüme ulaşılmadığı takdirde yazılı olarak Üst Yönetime bildirilir.

4.2 Halka Açık Pay Sahipleri (Yatırımcılar)

4.2.1 Sermaye Piyasası Kurulu II-17.1) sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği Madde 11 11 -5 (b) uyarınca, Yatırımcı İlişkileri kanalıyla gelen şikayetler ve talepler yazılı olarak Şirketimize iletilir. Bu amaçla yatirimciiliskileri@mhrgyo.com.tr eposta adresi oluşturulmuştur.

4.2.2 Eposta adresine gelen şikayet ve talepler Yatırımcı İlişkileri Birimi tarafından değerlendirilir ve 3 iş günü içinde yazılı olarak cevaplandırılır.

4.2.3 Talebin içeriği şirketin borsada işlem gören paylarına ilişkin bir şikayet ise haksız şikayet olarak değerlendirilir ve bu konuda SPK mevzuatı uyarınca Şirketimiz paylarının borsadaki hareketlerine ilişkin yatırımcı kararlarını etkileyebilecek yorum veya görüş paylaşılamayacağına ilişkin gerekli bilgilendirme yazılı olarak yapılır.

4.2.4 Talebin içeriği Şirketin finansal verileri veya projeleri hakkında bilgi ise kamuya açıklanmış bilgiler dahilinde olmak üzere yazılı olarak gerekli bilgilendirmeler yapılır.

4.2.5 Sermaye Piyasası Kurulu II-17.1) sayılı Kurumsal Yönetim Tebliği Madde 11 -5 (a) uyarınca, Yatırımcı İlişkileri Birimi yatırımcılar ile ortaklık arasında yapılan yazışmalar ile diğer bilgi ve belgelere ilişkin kayıtların sağlıklı, güvenli ve güncel olarak tutulmasını sağlamakla yükümlüdür. Bu nedenle gelen tüm talep ve şikayetler kayıt altına alınır ve saklanır.

4.2.6 Kayıtlar, sıra numarası, tarih, talep sahibi adı-soyadı, talep/şikayet içeriği ve verilen cevap şeklinde listelenerek tutulur.

4.2.7 Kayıtlara ilişkin dönemsel sayı bilgisine Şirketin faaliyet raporunda yer verilir.

5. Paydaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi İlkeleri

Memnuniyet ve şikayet yönetim sistemini kurgularken klasik anlayış yerine kapsayıcı ve tamamlayıcı “paydaş memnuniyeti” anlayışını benimsemek ve gözetmek.

Sadece müşterilerimizin değil tüm paydaşlarımızın şikayetlerini dikkate almak ve memnuniyeti paydaşlarımızın tamamı için üst seviyeye çıkarmak

Şikayet Yönetim Sistemini, iç ve dış mevzuata uygun olarak tesis etmek,

Her şikayeti bir değer olarak görmek ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmek,

Paydaşımızın; şikayet, talep ve önerilerini kolayca iletebileceği alt yapıyı oluşturmak ve bu kapsamdaki bilgileri kurumsal hafızanın oluşumu için kayıt altına almak,

Her türlü geri bildirimi; şeffaflık, erişilebilirlik, objektiflik, gizlilik ve hesap verilebilirlik prensipleri doğrultusunda ele almak ve sonuçlandırmak,

Paydaş şikayetlerini empatik yaklaşımlarla değerlendirmek ve sonuç hakkında paydaşı tatmin seviyesinde bilgilendirmek.

Hızlı koordinasyon, doyurucu bilgi ve tatmin edici iletişim ile paydaş nezdinde itibar ve güven ortamı tesis etmek,

Şikayet Yönetim Sistemini periyodik olarak ölçmek, gözden geçirmek ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirmek, Yönetimin; bu kapsamdaki kararlılık, destek ve taahhüdünün devamlılığını şikayet yönetiminin her aşamasında hissettirmek.

6. Yürürlük ve Yürütme

Bu politika MHR Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı AŞ'nin tarihli toplantısında kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.