

Şikayet yönetimi süreci

I. Alınma onayı

PronoKal Group Uyum Birimi tarafından, yapılan şikayetin alındığı beş iş günü içinde teyit edilecektir. Gerekirse, şikayetçiden bazı açıklamalar ve/veya ek bilgiler sağlaması istenebilir.

Şikayette bulunduktan sonra, şikayetin işleme durumunun takip edilebileceği bir vaka numarası verilecektir.

II. Tasnif

Alınan tüm şikayetler kapsamlı bir şekilde incelenecek ve analiz edilecektir. Şikayetin yeterli delillerle desteklenmesi ve gerçekçi olması halinde, inceleme süreci başlatılacaktır. Takip eden süreçte, çoğu durumda vaka, gerçeklerin araştırılmasını yürütmekle sorumlu olacak Uyum Görevlisi'ne atanacaktır.

III. Gizli inceleme

İncelemenin amacı, mümkün olduğu ölçüde, bildirilen olayların doğruluğunu, bu olayların iç düzenlemelere veya kanuna aykırılık teşkil edip etmediğini ve bunlardan sorumlu kişi veya kişilerin kimliğini belirlemek olacaktır.

İncelemenin tamamı gizli tutulacaktır. Ancak, bildirilen olayların usulüne uygun olarak incelenmesi için, gerekli görülmesi halinde, yalnızca ve yalnızca gerekli olan bilgiler mümkün olan en az sayıda kişi ile paylaşılacaktır.

IV. Karar ve iletişim

İç inceleme tamamlandıktan sonra, bir ihlalin olup olmadığına karar verilecek ve varsa uygun önlemler alınacaktır.

Son olarak, varılan sonuçların gizliliğinin korunmasını zorunlu kılan koşullar olmadığı takdirde, gerçekleştirilen soruşturmanın sonucu hakkında şikayetçiye bilgi verilecektir.