

PROJE BAZINDA ŐIKÂYET VE ÖNERİLERİN TAKİBİ SÜRECİ BİLGİLENDİRME METNİ

İlgili programdan etkilenen herkes, Bankamızın Asya Altyapı Yatırım Bankası tarafından finanse edilen ürün ve hizmetlerine ilişkin Çevresel ve Sosyal konulardaki Őikâyet ve önerilerini;

- Web sitemizdeki Bize Ulaşın Formunu doldurarak (<https://www.eximbank.gov.tr/tr/bize-ulasin>),
- 0 850 200 55 00 numaralı İhracat Destek Hizmetleri Merkezi'ni arayarak,
- ihracatdestek@eximbank.gov.tr adresine yazılı olarak iletebilirler.

İlgili programdan etkilenen insanları koruyor ve talep edilmesi durumunda anonim başvuru yapılmasını kabul ediyoruz.

Çevresel ve Sosyal Őikâyet ve öneriler,

- Mesai saatlerinde iletilmiş ise aynı gün,
- Mesai saatleri dışında iletilmiş ise takip eden mesai gününde

işleme alınır ve İhracat Destek Hizmetleri Merkezi tarafından gerçekleştirilen ön inceleme sonrası ilgili birimlere yönlendirilir.

Talebin muhatabı Birimler, talep konusunda yapılan araştırma sonuçlarını/çözümlerini İhracat Destek Hizmetleri Merkezi'ne bildirirler. İlgili bildirim takiben müşteriye bilgilendirme İhracat Destek Hizmetleri Merkezi tarafından ihracatdestek@eximbank.gov.tr e-posta adresi üzerinden yapılır.

Yukarıda belirtilen başvuru kanalları ile iletilen **Çevresel ve Sosyal Őikâyet ve önerilere** yanıt verme süresi, işleme alınma tarihinden itibaren **25 gündür**.