

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	1/5

1.AMAÇ

Hekim Yapı Endüstrisi Sanayi ve Ticaret AŞ.'nin bayi ve müşterilerle olan faaliyetler doğrultusunda oluşan şikâyetlerin alınması, takip edilmesi, alındığının bildirilmesi, ilk değerlendirilmesi ve şikâyet gelen ürün ile ilgili araştırmaların yapılmasıdır. Araştırmanın sonucunda şikâyete cevap verme, karar geri bildiriminin yapılması ve bunun sonucunda şikâyetin kapatılmasını kapsamaktadır.

2.KAPSAM

Hekim Yapı Endüstrisi Sanayi ve Ticaret AŞ.'de yurt içi ve yurt dışı müşteri şikâyetleri; tarafsızlık ve gizlilik esasına göre toplanır, kaydedilir, analiz edilir ve değerlendirilir. Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkiki, müşteri ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak, erişilebilir, şeffaf ve etkili bir şikâyet süreci uygulanır ve müşteri memnuniyeti esas alınır. Elde edilen veriler analiz edilerek süreçlerin etkinliği ve verimliliği sürekli iyileştirilir. Şikâyet yönetimi süreci, ürünün üretiminden müşteriye sevkine kadar olan tüm aşamaları kapsar.

3.SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasında ve uygulanmasında Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Koordinatör Yardımcısı, Kalite Müdürü, Kalite Yöneticisi, Kalite Şefi, Pazarlama ve Satış Müdürü, Tesis Müdürü, Üretim Müdürü, Satış Destek Sorumlusu, Satış Sonrası Hizmetler Uzmanı ve İlgili Bölüm amirleri sorumludur.

4.İLETİŞİM

Müşteriler şikâyet ve taleplerini; <https://www.hekimyapi.com/musteri-sikayet-formu> linkindeki formu doldurarak web sitesi üzerinden iletebilirler. Müşteri şikâyet sisteminin nasıl işlediği web sayfası üzerinde yayınlanmaktadır. Sayfada müşteri ile ilişkili prosedür, formlar ve anketler hazırlanmıştır. Ayrıca bu dokümanlar, satış destek sorumlusundan e-mail ya da faks olarak da temin edilebilir. Satış destek sorumlusu, müşterilere ulaştırdığı dokümanların güncelliğinden sorumludur.

Şikâyetçi, iletmış olduğu şikâyetin; kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar telefon veya mail ile bilgilendirilir.

5.UYGULAMA

5.1 Şikâyetin alınması

Müşteri şikâyetleri, Hekim Yapı A.Ş.'nin kurumsal internet sitesi üzerinden <https://www.hekimyapi.com/musteri-sikayet-formu> aracılığıyla değerlendirmeye alınır. Ayrıca çağrı merkezi (0850 2010 493) üzerinden veya e-posta ile yapılan bildirimler satış destek sorumlusuna yönlendirilir ve formun doldurulması sağlanır. Formda zorunlu alanlar otomatik işaretlenmiştir. Personele yönelik şikâyetlerde, ilgili personelin görüşü alınır ve müşteriye geri bildirim yapılır. Kayıt bilgileri forma uygun olarak eksiksiz doldurulmalıdır. Personele yönelik şikâyetler, ilgili personelin cevap ve görüşü alınarak müşteriye geri dönüşleri yapılır. Yurtiçi ve yurt dışından iletilen şikâyetler, mail üzerinden, Hekim Yapı Tesis Müdürü, Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Müdürü, Satış destek sorumlusu ve Kalite Sistem bölümüne HY-1-3-10-FR-05 Müşteri Şikâyet Formu ve HY-1-3-10-FR-06 Yurt Dışı Müşteri Şikâyet Formu ile otomatik gelmektedir.

5.2 Şikâyetin takip edilmesi

Alınan şikâyetler Kalite Sistem Bölümü tarafından Müşteri Şikâyet Takip Formuna (HY-1-3-10-FR-07) ve Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Takip Formuna (HY-1-3-10-FR-08) ve bilgisayar sistemine kayıt edilir. Gerekirse yerinde inceleme yapılır ve ilgili birim yazılı olarak bilgilendirilir.

Alınan kayıt için Satış Destek Sorumlusu gerekli bilgiye sahip ise hemen bilgi verir. Eğer çözüm için şikâyet adresinin ziyaret edilmesi ve yerinde inceleme yapılması gerekiyorsa, müşterilerin şikâyetleri kimi ya da hangi bölümü ilgilendiriyorsa gerekli bilgi en kısa sürede ilgili bölüme yazılı olarak bildirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	2/5

5.3 Şikâyetin alındığının bildirilmesi

Şikâyetçi; Web sistemi üzerinden şikâyeti oluşturduğunda “HYWS-XXYYZZ no’lu şikâyet talebiniz alınmıştır. Şikâyet numaranızı not ediniz. Bu numara ile şikâyetinizin durumunu takip edebilirsiniz.” maili ile bilgilendirir. HYWS-XX şikâyetin alındığı yılı; YY şikâyetin alındığı ayı ve son iki hane ZZ şikâyet numarasını göstermektedir.

5.4 Şikâyetin ilk değerlendirmesi

5.4.1.Müşteri şikâyetlerinde ilk görüşme ürün gruplarına göre yetkili pazarlama ve satış personeli tarafından yapılır. İlk iletişim ve görüşme sonrası süreç, kalite sistem bölümüne (SSH) devredilir ve Kalite Sistem bölümü müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik belge ve bilgileri müşteriden; “E-mail ya da Telefon” ile isteyerek tamamlar.

Kalite Sistem bölümü, şikâyet kaydında önem derecesine göre şikâyeti derecelendirerek kaydeder.

5.4.2. Şikâyetle ilgili ilk olarak Kalite Sistem Bölümü tarafından Pazarlama ve Satış Koordinatörü, Pazarlama ve Satış Koordinatör Yardımcısı ve Pazarlama/Satış Müdürü bilgilendirilir. Şikâyetin önemine göre ve yerinde inceleme gerekmesi halinde, pazarlama satış / üretim / kalite bölümünden belirlenen kişiler tarafından şikâyet incelemek üzere gidilir. Kalite Sistem bölümü tarafından şikâyet için düzeltici faaliyet başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığı sorgulanır. Gerekirse Düzeltici faaliyet başlatılır.

5.4.3.Şikâyetin ilk değerlendirmesine takiben, acil çözüm gerektiren şikâyetlerde öneriler şikâyetçilere iletilir. Çözüm önerisi müşteri tarafından kabul edilirse, Kalite Sistem bölümü şikâyetle ilgili gelişme ve sonuç bilgileri hakkında pazarlama ve satış bölümüne bilgi verir ve şikâyet kapatılabilir.

5.4.4.Şikâyetin yerinde incelenmesi gerekirse, hızlı müdahale edilemeyen yurtdışı ve uzak bölgeler için şikâyetle ilgili evrak, resim ve video ile çözüm yoluna gidilebilir. Yerinde inceleme gerektiği ancak sürecin belirlendiği çözüm sürelerinin yetmeyeceği durumlarda müşteriye özel olarak durum ve süre bilgisi verilir.

5.5 Şikâyet Sınıfları

Şikâyetler alındıktan sonra ürün gruplarına göre acil, normal ve düşük öncelikli şikâyetler olarak sınıflandırılır. Acil öncelikli şikâyetler Yurtiçi için 10 işgünü ve Yurtdışı için 20 işgünü içinde, Normal öncelikli şikâyetler Yurtiçi için 15 işgünü ve Yurtdışı için 30 İş Günü içinde, Düşük öncelikli şikâyetler yurtiçi için 30 işgünü ve yurtdışı için 60 İş Günü işgünü içinde sonuçlandırılacaktır. Şikâyetçiden kaynaklanan gecikmeler yukarıdaki sürelerle açıklaması ile beraber eklenir. (irsaliye no, görsel, etiket bilgisi, numune vs.)

5.5.1 Acil Öncelikli Şikâyetler YURTIÇİ (10 İş Günü)-YURTDIŞI (20 İş Günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Kalınlık	Yüzey Bozukluğu	Yüzey Bozukluğu	Yüzey Bozukluğu
Kaynaşma	Kat Ayrılması	Kaynaşma	Esneklik
Sevkiyat	Kalınlık	Çapaklanma	Mukavemet
	Kırılma	Kalınlık	Ölçü Hatası
	Çatlama	Kesim Hatası	Boya - Galvaniz
	Ölçü Hatası	Kırılma	Paslanma
	Kesim Hatası	Ölçü Hatası	
	Esneklik	Dağılma	
	Laminasyon	Esneklik	
	Su Emme	Islaklık	
	Sevkiyat	Yoğunluk	
	Hasarlı Ürün	Sevkiyat	
	Eksik Malzeme	Yabancı cisim	

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	3/5

5.5.2 Normal öncelikli şikâyetler YURTİÇİ (15 İş Günü) - YURTDIŞI (30 İş Günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Fiyatlandırma	Fiyatlandırma	Fiyatlandırma	Fiyatlandırma
Sipariş Hatası	Sipariş Hatası	Sipariş Hatası	Sipariş Hatası
Paletleme	Paletleme	Paletleme	Paletleme
Ambalajlama	Ambalajlama	Ambalajlama	Ambalajlama

5.5.3 Düşük Öncelikli Şikâyetler YURTİÇİ (30 iş günü) - YURTDIŞI (60 İş Günü)

HEKİMPAN	FİBERCEMENT	EPS	HEKİMPANEL
Bayilikler	Bayilikler	Bayilikler	Bayilikler
Uygulama Hatası	Uygulama Hatası	Uygulama Hatası	Uygulama Hatası
Nakliye Hatası	Nakliye Hatası	Nakliye Hatası	Nakliye Hatası
Kurumsal	Kurumsal	Kurumsal	Kurumsal

5.6 Şikâyetin Araştırılması

Şikâyetler, şikâyetin sıklığına ve içeriğine göre değerlendirilir. Hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikâyetin yerinde incelenmesi için ziyaret edilebilir. Kalite Sistem bölümü ürün ile ilgili şikâyetlerde ilgili taraftan gerektiğinde numune talebinde bulunur. Alınacak ürün numunesi (fibercement ürünler için en az 2 adet 50x50 cm ebatlarında) incelenebilecek özellikte olmalıdır. Diğer ürünlerde numune şikâyetin içeriğine göre belirlenebilir. Numuneler incelenmek üzere Hendek fabrika laboratuvar bölümüne gönderilir. Fabrikaya getirilen veya müşteri tarafından gönderilen numunelerin şikâyetin içeriğine göre analizi yapılır ve sonuç ilgili rapor ekinde Kalite Sistem bölümüne iletilir. Nihai sonuca ulaşılmca müşteriyle (telefon, e-mail, fax) görüşülerek mutabık kalınır, şikâyet kapatılır.

5.7 Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyet bütün yönleri ile ele alınarak, uygun bir araştırma yapıldıktan sonra, öncelikle müşterinin haklarını korumak amacıyla çözüm önerileri sunulur. Müşteri önerilen çözümleri kabul etmezse Hekim Yapı AŞ 'nin HH-1-1-00-PR-05 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetin Kontrolü Prosedürü çerçevesinde tekrar değerlendirmeye alınır. Belirlenen çözüm doğrultusunda müşteriye işlem ya da bilgilendirmeyi (ücret iadesi, değiştirme, tamir etme, yerine eşdeğerini verme, teknik yardım, bilgilendirme, telafi etme, şikâyet sonucu ortaya çıkan ürünlerdeki, süreçteki, politikadaki ve işlemlerdeki değişikliklerin gösterilmesi vb.) yaparak mutabık kalır ve şikâyet uzlaşarak kapatılır.

5.8 Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması

Şikâyetçi; şikâyetinde haklı bulunursa, telefon, e-mail, fax yolu ile varılacak mutabakata göre şikâyet giderilir. Eğer şikâyetçinin hatalı kullanım ve uygulamalarından veya standarda aykırı işlemlerden doğan uygunsuzluklarda; şikâyet eden kişiye alternatif çözümler sunulur, ürünün standardı hakkında bilgi verilir ya da dış çözüme başvurulur. Dış çözüm için; Nakliye kaynaklı şikâyetlerde, sevkiyat ve indirme aşamalarında (ürün müşteri adresine ulaştığında) oluşacak ürün hasarlarında müşterinin sigorta imkanlarından faydalanabilmesi için sigorta şirketi tarafından talep edilen evraklar ile ilgili müşteriye mail iletilir.

Mailde istenenler;

Müşteriden sevk irsaliyesi, hasar tespit tutanağı (araç kullanıcısı imzalı - Malzemeleri taşıyan kamyon şoförü ve teslim alan arasında kaza tutanağı şeklinde tarafların imzaladığı bir evrak düzenlenmelidir.)

Hasar gören ürünlere ait görseller. (Mutlaka hasarlı malzemelerin araçtan indirilmeden araç üzerinde, aracın plakasının da görünür şekilde fotoğraflarının çekilmesi gerekmektedir) talep edilerek sigorta şirketine iletilir. Sigorta şirketi tarafından dosya açılarak konu incelenir ve nihai karar verilir. Nihai sonuca ulaşılmca müşteriye mail yolu ile bilgi ileterek (gerekli durumda fatura talep edilir) şikâyet kapatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	4/5

Sigorta dosyasının açılabilmesi için gerekli olan evraklar, şikâyetin açıldığı günü takiben 10 gün içerisinde şikâyetçi tarafından iletilmez ise dış çözüm (sigorta tarafından) süreci başlatılmaz. Bu işlemler sonrasında işleyiş Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Koordinatörü veya Pazarlama Satış Koordinatör Yardımcısının onayına sunulur. Çıkacak her sonuç şikâyetçiye yazılı (maile) olarak bildirilir. Şikâyetçi, kendisine yazılı olarak iletilen sonuçta mutabık değil ise, ilgili Pazarlama ve Satış Yöneticileri tarafından konu tekrar değerlendirilerek alınacak aksiyonlar paylaşılır. Bu bilgiler doğrultusunda, müşteri Pazarlama ve Satış bölümü tarafından uzlaşarak çözüme (iade, iskonto, değişim vb.) kavuşturulur. Nihai karar, Kalite Sistem Bölümü tarafından ilgili birimlerin onayının alınmasından sonra hazırlanan yazılı mail ile müşteriye iletilerek şikâyet kapatılır.

5.9 Ayrıca bilgilendirme yapıldı açıklaması yapılan bütün müşteri şikâyetleri kapama dosyasına;

- * Bilgilendirme yapılan kişiler listesi
- * Bilgilendirme notları (yazılı)
- * Faaliyet için harcanan süre (AdamxSaat)
- * Varsa verilen eğitim dokümanları veya eğitim bilgilendirme notları
- * Eğitim/Bilgilendirme yapan ilgili-yetkili* eğitim yeri ve saati dokümanları eklenir.

5.10 Kalite Sistem bölümü, süreçlerle ilgili olarak Bölüm Müdürü'ne, Pazarlama ve Satış Koordinatörü yardımcısına, Pazarlama ve Satış Koordinatörüne ve Yapı Malzemelerinden Sorumlu Teknik Başkan Yardımcısına bilgi verir. Kalite Sistem bölümü şikâyetçilerle yaptığı görüşmeler sonucunda oluşan herhangi bir iade, iskonto, iptal, değişim ve benzeri durumlarda İlgili Bölüm Müdürü, Pazarlama ve Satış Koordinatörü ve Tesis Müdürü tarafından verilen karar ve sözlü/yazılı verilen talimat doğrultusunda şikâyeti kapatır. Şikâyet kapatılmadan önce müşterinin şikâyet ile ilgili süreç ve çözüm için uygunluğu alınır. Her yıl düzenlenen Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında müşteri şikâyetlerinin genel değerlendirmesi ile ilgili; iletişim araçları kullanılarak genel bilgilendirme yapılır.

5.11 Raporlamalar

Kalite Sistem tarafından; şikâyetler hakkında periyodik olarak her ay rapor hazırlanır. Rapor, şikâyetlerin sınıflarına ve aylara göre dağılımı, mali etkileri ve şikâyete göre sayısal ve mali oranlarını göstermek için hazırlanır. Hazırlanan rapor doğrultusunda şikâyet nedenlerini incelemek için en çok şikâyetin geldiği bölümler bilgilendirilir ve açılan DÖF'lerin sonuçları değerlendirilerek yöneticilere aylık olarak yapılan toplantıda raporlanır. Ayrıca yönetimin gözden geçirilmesi toplantısında da müşteri şikâyetlerinin yıllık değerlendirmeleri rapor halinde yönetime sunulur.

6.SÜREÇ YÖNETİM VE DENETİMİ

6.1 Müşteri ile ilişkili süreçlerin iyileştirilmesi

Müşteri ilişkileri çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantılarında düzenli olarak gözden geçirilecek ve sürekli iyileştirme hedefi içinde gereken revizyonlar yapılacaktır.

6.2 Müşteri Şikâyet Değerlendirme

Müşteri Şikâyet Değerlendirme Anketi (HY-1-3-10-FR-09) kalite sistem bölümünden şikâyetler çözümlendikten sonra müşterilere şikâyetin çözümüne yönelik anket gönderilerek (e-mail) şikâyet ile ilgili memnuniyet seviyeleri yılda 1 kez ölçülür.

6.3 Müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesi

Şikâyetçilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için anketler, şikâyet sonrası SSH tarafından yapılmaktadır. Yılda bir kez müşterilere HY-1-3-10-FR-09_Müşteri Şikâyet Değerlendirme Anketi, Müşteri Memnuniyeti Proses Haritasında verilen hedeflere uygun olarak yapılmaktadır. Yapılan anketler, Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Formu (HY-1-3-10-FR-10) 'na göre değerlendirilir. İzleme yöntemlerine, İstatistiksel Teknikler Prosedüründe (HH-1-1-00-PR-10) yer verilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	5/5

Müşterilerin memnuniyet ölçümleri de Satış – Pazarlama birimi aracılığıyla yapılmaktadır. Yılda bir kez müşterilere HY-1-3-10-FR-01 Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılmaktadır. Yapılan anketler, Kalite birimi tarafından Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Formu (HH-1-10-00-FR-02) ile analiz edilmektedir.

6.4 Sonuçların Değerlendirilmesi

Anket sonuçları Kalite Sistem tarafından değerlendirildikten sonra yönetim gözden geçirme toplantısında rapor halinde sunulur. Gerekli durumlarda DF açılacak ve yapılan uygulamalar yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilecektir. Ankette yer alan değerlendirme kısımlarının karşılığı olarak verilen cevaplar (çok yüksek, yüksek, orta, düşük, çok düşük) müşterilerin memnuniyet derecesi olarak kabul edilmektedir. Ayrıca müşterilerin beklentilerini karşılamak, taleplerin telefı edilmesi ve taleplerine cevap vermek açısından değerlendirme soruları da yer almaktadır.

6.5 Kayıtların Saklanması

Müşteri şikâyetleri ilgili tüm kayıtlar Kalite Kayıtları Listesi (HH-1-2-00-LS-03) 'nde yer alan saklama sürelerine göre arşiv bölümünde yıllık olarak numaralandırılarak saklanır.

7.İLGİLİ DÖKÜMANLAR

HY-1-3-10-FR-05	Müşteri Şikayet Formu
HY-1-3-10-FR-06	Yurt Dışı Müşteri Şikayet Formu
HY-1-3-10-FR-07	Müşteri Şikayet Takip Formu
HY-1-3-10-FR-08	Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Takip Formu
HY-1-3-10-FR-09	Müşteri Şikayet Değerlendirme Anketi
HY-1-3-10-FR-10	Müşteri Memnuniyet Değerlendirme Formu
HH-1-2-00-FR-17	Kalite Kayıtları Formu
HH-1-1-00-PR-10	İstatiksel Teknikler Prosedürü

REVİZYON TARİHÇESİ

DOKÜMAN ADI: Müşteri Şikayetlerini Değerlendirme Prosedürü

DOKÜMAN NO: HY-1-3-40-PR-01

DOKÜMAN REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	YAPILAN REVİZYONUN İÇERİĞİ	REVİZE EDİLEN SAYFALAR
01	06.08.2021	*5.8.Şikâyetin karara bağlanması ve kapatılması maddesi detaylandırıldı.	4/5
02	26.08.2021	*5.8.Maddesi Sigorta başvuru evrakları için süre eklendi. *Sorumluluklar ve işleyişle ilgili genel düzenlemeler yapıldı. *Önleyici ifadesi çıkartıldı. *Sorumlular güncellendi.	Tümü
03	11.11.2021	*5.5.Maddesine yurtdışı süreleri eklendi.	2/5
04	25.02.2022	*5.8.Maddesinde “müşterinin mutabık olmadığı durumlarda ne yapılır ile ilgili bilgi eklendi.	3/5
05	07.01.2025	*5.8.Maddesinde sigorta süreci ile ilgili süreç detayları eklendi.	3/5
06	06.02.2026	*2.Kapsam maddesi 10002 standart maddelerine uyarlandı, güncellenmiştir.	Tümü
07	06.02.2026	5.1.Şikâyetin alınması maddesinde cümlelere ekleme yapılarak güncellenmiştir.	1/5
08	06.02.2026	5.5.Şikâyet Sınıfları maddesine şikayetçiden kaynaklanan gecikme detayları eklenmiştir.	2/5

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ ŞİKÂyetlerini Değerlendirme Prosedürü

DOKÜMAN NO	HY-1-3-40-PR-01
YAYIN TARİHİ	15.09.2020
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	06.02.2026
SAYFA NO	6/5

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN