



GÜLER DİNAMİK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ A.Ş.

Smart Effective Customs
as it should be...

www.gulerdinamik.com.tr

İçindekiler / Index

- 1 Vizyon, Misyon ve İlkelerimiz
Vision, Mission and Core Values
- 3 Hakkımızda
About Us
- 4-5 Kurumsal Etik ve Davranış İlkeleri
Corporate Code of Ethics & Business Conduct
- 6-7 Teknoloji
Technology
- 8-9 Şube ve İrtibat Büroları
Branches and Liaison Offices
- 10-11 Müşteri İlişkileri Yönetimi- CRM
Customer Relations Management
Müşteri Memnuniyeti Politikamız
Our Customer Satisfaction Policy
- 12 İnsan Kaynakları
Human Resources
- 13 Eğitim & İş Güvenliği
Training & Occupational Safety
İş Güvenliği Politikamız
Our Occupational Safety Policy
- 14-15 Kalite
Quality
Kalite Politikamız
Our Quality Policy
- 16 Çevre Politikamız
Our Environmental Policy
- 17 Hukuk
Legal Affair





Vizyon, Misyon ve İlkelerimiz

Vision, Mission and Core Values

Vizyonumuz;

Hizmetleri ile müşterilerini hedeflerine ulaştırmak, bilgi ve şirket değerleriyle sektörde örnek şirket olmak.

Misyonumuz;

Müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu hizmeti, çalışanalımıza her türlü eğitim ve teknoloji desteğini vererek, karşılıklı güven içinde sağlamak.

İlkelerimiz;

- İşimizi kanun, tüzük, kararname, yönetmelik, tebliğ, genelge, talimat ve sirkülerde yazılı olan kurallara uygun olarak yapmak,
- Başarısızlığı olgunlukla kabul edip bir daha yaşamaması için önlemler almak,
- Her zaman performansımızın ve davranışlarımızın en iyisini sergilemek,
- Bilgilerimizi, mesleğimizin ve işimizin korunması ve gelişimi için güncelleyip paylaşmak,
- Toplum ve çevre çıkarlarını her zaman gözetmek,
- Müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak ve çalışanlarımızın mükemmelliğini desteklemektir.

Our vision is;

To become a model company in our sector by the level of knowledge and our company values and to provide best possible services to our clients to allow them achieve their targets.

Our mission is;

To provide services, required by our clients, using most recent technologies and supporting our employees with intensive training to ensure most reliable work environment in mutual trust with our clients is established.

Our core values are;

- To execute our services within laws, decrees, notices, notifications and all other relevant legislation,
- To understand and learn from our mistakes and take all precautions to prevent them occurring again,
- Satisfying and delighting our clients with our upmost accurate performance at all times,
- To keep our knowledge in highest level to protect and improve our profession and business,
- To care about our community and environment and
- to ensure satisfaction of our clients and to support excellence of our employees.

Smart Effective Customs

as it should be...



Hakkımızda About Us

2002 yılından beri hizmet vermekteden Güler Gümruk Müşavirliği Ltd. Şti. ve 1999 yılından beri hizmet vermekteden Dinamik Gümruk Müşavirliği Ltd. Şti., Avrupa Birliği Modernize Gümruk Kodu ile 4458 sayılı Gümruk Kanunda yapılan değişikliklere uygun olarak yapılanabilmek için Türk Ticaret Kanunu hükümleri uyarınca 2009 yılında birleşmişlerdir.

Güler Dinamik Gümruk Müşavirliği A.Ş.;

Gümruk Müşavirliği mesleğinin gerektirdiği mevzuat bilgisine sahip 22 Gümruk Müşaviri, 105 Gümruk Müşavir Yardımcısı ve 74 GMY aday (stajyer) olmak üzere toplamda 310 çalışanı ile yasal düzenlemelerde meydana gelen değişiklikleri sürekli takip ederek ve uygulayarak yaptığı işin eşyanın sadece gümrukten çekilmesinden ibaret olmadığı bilinciyle en doğru ve en iyi hizmeti sunmanın sorumluluğunu taşımaktadır.

İstanbul Merkez olmak üzere 9 Şube ve 18 gümruk bölgesinde bulunan irtibat bürolarıyla ülkemiz dış ticaretinin yapıldığı en önemli illerde yer almaktadır.

Türkiye'nin ilk 500 ve ikinci 500 Büyük Sanayi Kuruluşu listelerine giren firmaların da dahil olduğu ülke dış ticaret hacminin yaklaşık % 6,5 kısmını karşılayan 500 firmaya hizmet vermektedir.

Ağaç, Orman Ürünleri, Demir, Çelik, Elektrik ve Elektronik, Kimya, Makine, Otomotiv, Perakende-Tarım ve Tekstil gibi ana sektörlerde kurduğu ihtisas departmanları ile müşterilerine özel hizmetler sunmaktadır.

Yılda yaklaşık 160.000 adet gümükleme işlemi yapmaktadır.

Gümruk ve Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen projeler, Dünya Ticaret Örgütü, Dünya Gümruk Örgütü, A.B.D. ve AB Gümruk Mevzuatı (Union Customs Code/UCC) ile Gümruk ve Dış Ticaret ile ilgili dünyada ki tüm gelişmeler taslak aşamasından itibaren takip edilmektedir.

A.B.D'de konuşlu US Commercial Service tarafından Business Service Provider alanında Türkiye için Gümruk Müşavirliği Hizmeti sektöründe önerilen tedarikçiler arasında gösterilmektedir.

Güler Customs Consultancy Limited (established in 2002) and Dinamik Customs Consultancy Limited (established in 1999) were merged in 2009 in accordance with Turkish Code of Commerce with the aim of a better service providing standards within European Union Modernized Customs Code and the recent amendments of Turkish Customs Code numbered 4458.

Guler Dinamik Customs Consultancy Co . Inc. ;

bears responsibility to provide the best and the most accurate services via 22 Customs Brokers, 105 Customs Broker Assistants and 75 Prospective Customs Broker Assistants (intern), in total 310 employees having comprehensive knowledge of law and regulation that the Customs Brokerage job requires, by following and applying continuously all amendments in legislative regulations with the conscious that the executing work doesn't consist of only clearing the goods from the customs.

G&D is located in the most important cities where foreign trades of our country are executed with its headquarters in Istanbul and 9 branches and 18 liaison offices in customs areas.

G&D provides services to 500 companies which meet approximately 6,5% of our country's foreign trade volume and consist of Turkey's Top 500 and the second largest 500 Industrial Enterprises.

G&D provides special services to its customers via its specialization departments established in main sectors such as Wood, Forestry Products, Iron, Steel, Electric and Electronics, Chemical, Machine, Automotive, Retail-Agriculture and Textile.

G&D executes approximately 160.000 pcs customs clearances entries in a year.

All projects conducting by Ministry of Customs and Trade and developments throughout the world concerning World Trade Organization, World Customs Organization, US and EU Customs Code / UCC and customs and foreign trades are followed from their draft plan phases.

US Commercial Service located in USA distinguishes G&D in Business Service Provider area among the recommended providers in Customs Brokerage Services Sector for Turkey.

Kurumsal Etik ve Davranış İlkeleri



İstanbul Gümrük Müşavirleri Derneği Etik Kodu temel alınmak sureti ile Kurumsal Etik ve Uyum çalışmaları yapılmış olup, etik ve uyum değerleri şirket vizyonunun en temel noktası olarak belirlenmiştir.

Kurumsal Etik ve Uyum Direktörlüğümüzün kurulması ile tüm çalışanlarımızın etik kodumuz çerçevesinde hareket etmesi ve şirket, müşteri, tedarikçi ve de çalışan haklarının korunması hedeflenmiştir.

Şirketimiz Türkiye Etik ve İtibar Derneği üyesidir.

Şirketimizin ilkesi bütün işlerini yasalar çerçevesinde, dürüst ve etik bir şekilde yürütmektir. İşin yapılmasında, Güler Dinamik Gümrük Müşavirliği A.Ş. veya bağlantısı bulunan herhangi bir kişi veya kurum, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarını ihlal etmek suretiyle herhangi bir rüşvet, bahşiş veya başka yasadışı ödeme yahut menfaat teklif etmeyecek, ödemeyecek, vaat etmeyecek veya almayacaktır.

Aşağıdaki ilkeler G&D'nin etik ve iş davranışını tanımlamaktadır.

- G&D'nin Kurumsal Etik Sorumlusu, Yönetim Kurulu'nun gözetimi altında aşağıdaki ilkeleri yorumlamak ve uygulamak ile yükümlüdür. Kurumsal Etik Sorumlusu veya onun görevlendireceği kişiler gerekli olduğunda bu ilkeleri uygulamaya geçirmek için talimatlar verir ve uygulamasını takip eder.
- Şirketimizin ilkesi G&D personelinin ve birlikte çalıştığı tarafların uygulamada olan tüm kanunlara uyması gerektiği şeklidir. G&D personeli herhangi bir devlet kuruluşu veya ticari kuruma, bunların çalışanlarına, bir başka kişiye veya kuruma usulsüzlük teşkil edecek şekilde herhangi bir türden rüşvet, bahşiş veya başka yasadışı ödeme veya menfaat teklif etmeyecek, ödemeyecek, vaat etmeyecek ve bunların yapılmasına müsaade etmeyecektir. Şirket çalışanları hiçbir şekilde, G&D ile herhangi bir iş ilişkisine sahip bulunan bir müşteri, tedarikçi veya bir kişi veya kurumdan rüşvet, bahşiş veya başka yasadışı ödeme almayacak veya kendisine şahsi menfaat sağlayan teklifleri kabul etmeyecektir.

- Şirketin ilkesi yalnızca dürüst ve nitelikli olarak bilinen taraflar ile iş yapmak şeklindedir. Şirketimiz, kendisi ile iş ilişkisinde bulunacak taraf ile herhangi bir irtibata sahip bulunabilecek üçüncü kişiler üzerinde etik değerlerin belirlenmesi çalışması yürütebilmek için uygun olan prosedürleri oluşturacaktır.
- Şirketimizin politikası yalnızca dürüst ve nitelikli olarak bilinen ortaklar ile iş yapmak ve şirketin iş yapmayı öngördüğü herhangi bir müşterek teşebbüs ile etik değerlerin belirlenmesi çalışması yürütülmesi için uygun olan prosedürleri oluşturmak, yürütmek ve muhafaza etmek şeklidir.
- Resmi bir edinim veya kararı, uygun olmayan bir biçimde etkilemek, şirketin veya temsil ettiği kişinin yararına amaçlanan bir karşılık için devlet görevlilerine veya diğer kişilere doğrudan veya dolaylı olarak hediye, konukseverlik ve eğlence imkanları verilmeyecek ve sunulmayacaktır.
- Şirket veya temsil ettiği kişi adına bir devlet görevlisi veya diğer kişilere vaat edilen, sunulan veya temin edilen hediyeler, konukseverlik ve eğlence imkanları, yasal bir iş maksadı ile ilgili, genel nezaket kuralları doğrultusunda, makul ve yasal olmalıdır.
- Bu türden bir ödeme veya vaat, şirketin Etik Sorumlusu tarafından ilgili prosedürler doğrultusunda onaylanmadığı müddetçe, şirketimiz veya herhangi bir iştiraki tarafından, herhangi bir devlet görevlisi veya diğer kişilere hediye, konukseverlik veya eğlence için hiçbir ödeme veya vaadi yapılamaz.
- Şirket personelinin veya herhangi bir üçüncü tarafin işbu politikanın ve yürürlükte olan rüşvet önleme kanunlarının ihlallerini rapor etmesi gerekmektedir. Hiçbir personel şüphelenilen ihlallerin iyi niyetli bildirimleri için herhangi bir yaptırımla karşılaşmayaacaktır. Çalışanlar, bu politika yahut yürürlükte olan ilgili yasaların her türlü ihlalini Yönetim Kurulu'nun bir temsilcisine veya şirketin Etik Sorumlusu'na cekinmeden rapor edebilecektir.



Corporate Code of Ethics and Business Conduct

By way of using ethic code of Istanbul Association of Customs Consultancy as base, Corporate Ethics and Harmonization studies have been accomplished and ethics and harmonization values are determined as essential point of the company's vision.

By establishing our Corporate Ethics and Harmonization Directorate, it is aimed to save both company's, customer's and employee's rights and all our employees act within our ethics code.

Our Company is a Member of the Turkish Ethics and Reputation Society.

It is the policy of Guler & Dinamik Customs Consultancy Inc. to conduct all of its business in an honest and ethical manner. In doing business, neither G&D nor any person or entity associated with G&D, shall offer, pay, promise, authorize or receive any bribe, kickback or other illicit payment or benefit in violation of the relevant Turkish legislation.

Following principles identifies the concept of ethics and business behaviour of G&D.

- G&D's Corporate Ethics Officer shall be responsible for administering and interpreting this Policy under the oversight of the Executive Board. The Corporate Ethics Officer and his or her designees shall give directions and maintain procedures to implement this Policy as necessary.
- It is the policy of the Company that all G&D Personnel and Third Parties are to comply with the all applicable law. G&D Personnel and Third Parties shall not corruptly offer, pay, promise or authorize any bribe, kickback, or illicit payment or benefit in money or in any kind, to any government or commercial customer, employee, investor, client, broker, agent, contractor, dealer or any other person or entity. No Company personnel shall receive any bribe, kickback, or illicit payment or benefit of any kind, from any customer, supplier or any other person or entity that has any business relationship with G&D.
- It is the Company's policy to do business only with reputable, honest and qualified Third Parties. The Company shall have appropriate procedures for conducting due diligence on any Third Party who may have any contact with a Government Official or Other Covered Party in its relationship with G&D.
- It is the Company's policy to do business only with reputable and honest partners and to maintain appropriate procedures for conducting due diligence on any joint venture partner with whom the Company anticipates doing business.
- Gifts, hospitality and entertainment shall not be given, directly or indirectly, to Government Officials or Other Covered Parties to improperly influence or reward an official act or decision or as an actual or intended quid pro quo for any benefit to the Company.
- Gifts, hospitality and entertainment promised, offered or provided on behalf of the Company or any affiliate to a Government Official or Other Covered Party must be reasonable, in accordance with customary courtesies, related to a legitimate business purpose and lawful under applicable laws.
- No payment or promise of payment for gifts, hospitality, or entertainment to any Government Official or Other Covered Party may be made by or on behalf of G&D or any affiliate on the basis that it is permitted as provided above unless such payment or promise has been approved in accordance with the procedures set forth by the Corporate Ethics Officer.
- Except to the extent explicitly prohibited by applicable law, G&D Personnel are required to report violations of this Policy and other applicable anti-corruption laws, by G&D Personnel or any Third Party. Personnel will not be subjected to retribution for good faith reports of suspected violations. Any violation may be reported to a representative of the Executive Board or the Corporate Ethics Officer.

Teknoloji



Günümüz koşullarında bilginin önemi ve korunma gereksinimi her geçen gün daha da artmaktadır.

G&D, hızla değişen teknolojiyi yakından takip edip bu değişimleri hızlı bir şekilde hayatı geçirirken güvenlik konusunda uluslararası kabul görmüş ISO 27001 BGYS standartlarını hayatı geçirmiştir.

Şirketimiz, uluslararası olarak kabul edilmiş kuralları izleyen güçlü yazılım varlık yönetimi programlarını uygulamaktadır. Yürüttüğü bu çalışmaların sonucunda SAM (Software Asset Management) belgesine sahip olmuştur.

Sistem Mimarisi

sürekliklilik...

- MPLS VPN
- Disaster Site
- Cluster Mimarisi
- 7/24 Çalışan Sistem
- F/O Alt Yapısı
- R/L Yedekleme
- 3G Yedekleme

G&D; merkez, şube ve ofislerini MPLS VPN alt yapısına geçirerek kendi network ağını kurmuştur.

Server alt yapısında, **Sunucu Sanallaştırma** ve **Uygulama Masaüstü Sanallaştırma** mimarilerine geçiş ile 7/24 kesintisiz olarak çalışacak sistemlere kavuşmuş olup bir felaket anında server sistemlerinin zarar görmesi durumunda teknolojik olarak kesintiye uğramadan işlemlerini yapabilmek için bir başka şehirde, merkez server alt yapısını **Disaster Site** olarak kurdularını gerçekleştirmiştir.

Tüm lokasyonların MPLS VPN ve internet alt yapısında F/O (Fiber Optik) ile G.SHDSL hatları kullanılmış olup F/O ile G.SHDSL alt yapısına kesintisiz erişim için R/L (Radio Link) ve 3G alt yapıları ile yedeklenmiştir.

Yazılım Mimarisi

esneklik...

G&D IT Departmanı, Gümrük sektöründe sürekli değişen mevzuatlar, değişen ve yenilenen yasalarla birlikte gelişen çalışma biçimlerine ayak uydurmak, müşterilerine hızlı ve güncel teknolojik yapıya uygun hizmet verebilmek için uzman yazılımcı kadrosu ile ihtiyaç duyduğu tüm yazılımları kendi bünyesinde geliştirmektedir.

Kadromuz sürekli gelişen teknolojiyi yakından takip ederek müşterilerimizin her yerden ve her koşulda kesintisiz bilgi almalarına olanak sağlamaktadır.

Yazılım Geliştirme Platformları

- Web Uygulamaları
- Mobil Uygulamalar
- Web Servisleri
- Windows Servisleri
- Veri Aktarma
- Masaüstü Uygulamaları

Özel Projeler

memnuniyet...

G&D farklı sektörlerin onde gelen firmalarına danışmanlık hizmeti verirken firmaların hızlı değişen koşullara uyum sağlamaası için firmalara özel yazılımlar geliştirmekte ve uzman kadrosuyla yazılımların devamlılığını sağlamaktadır.

- VPN Tunnel
- Web Servis Entegrasyonu
- Web Uygulaması
- Web Uygulaması Üzerinden Veri Aktarımı
- Tek Taraflı Veri Transferi
- Firma Kullanım Modülü
- İş Emri
- Operasyonel Entegre
- Serbest Bölge Entegrasyonu
- Tescil ve İş Takip Geri Bildirim
- Antrepo Entegrasyonu
- Item Bazında Antrepo Ürün Takip
- Stok Yönetimi
- Muhasebe Entegrasyonu
- Maliyet Muhasebesi Oluşturma
- Fatura / Dekont Entegrasyon

E-Fatura & Kep

Şirketimiz, sektörde ilk olarak e-devlet standartlarını bilgi teknolojileri ekibi ile yanında geliştirmiştir, entegre etmiş ve işler hale getirmiştir.

e-Faturayı hizmet verdiği müşterileri ile kullanmaktadır. e-Faturayı aynı zamanda müşteri istekleri doğrultusunda özelleştirmektedir.

KEP (Kayıtlı Elektronik Posta)

Tüm tebliğat ve benzeri resmi yazışmaları KEP üzerinden bütünsel olarak yürütmektedir.

Smart Effective Customs
as it should be...



Technology

In our recent conditions, importance of information and protection requirement are increased day by day.

G&D follows closely the rapidly emerging technology and rapidly actualized those amendments and put into practice ISO 27001 BGYS standards which is internationally accepted on the safety subject.

Our Company implements strong software asset management programmes following internationally accepted rules. As a result of all those studies, our Company has SAM (Software Asset Management) Certificate.

System Architecture

continuity...

- MPLS VPN
- Disaster Side
- Cluster Architecture
- 7/24 Operating System
- F/O Infrastructure
- R/L Back-up
- 3G Back-up

G&D established its own network by setting up MPLS VPN infrastructures in its headquarters, branches and offices.

G&D reached to the systems to be operated 7/24 uninterruptedly by passing into Server Virtualization and Application Desktop Virtualization architectures in its Server infrastructure, in case of a disaster, in the event of damage to server systems , so as to maintain transactions without interruption technologically, G&D set up the infrastructure of center server as Disaster Site in another city.

F/O (Fiber optic) and G.SHDSL lines have been used and they are backed up with R/L (Radio Link) and 3G substructures for uninterrupted access in infrastructure of MPLS VPN and internet of all locations.

Software Architecture

flexibility...

G&D IT Department, develops in its structure all software requiring for its expert software developer so as to offer fast and compatible to the updated technological structure services to its customers and to adapt working types which are developed with renewed, amended laws and amended regulations in customs sector.

Our staff follows closely ever growing technology and allow our customers for obtaining uninterrupted information anywhere and under all circumstance.

Software Development Platforms

- Web Applications
- Mobile Applications
- Web Services
- Windows Services
- Data Transfer
- Desktop Applications

Special Project

satisfaction...

G&D offers consultancy services to leading companies in different sectors and develops proprietary software so that companies could adapt to the fast changing conditions and provides continuity of software via its expert staff.

- VPN Tunnel
- Web Service Integration
- Web Application
- Data Transfer via Web Application
- Unilateral Data Transfer
- Company's Access Module
- Work Order
- Operational Integrity
- Free Zone Integration
- Registration and Feedback for transactions Tracking
- Warehouse Integration
- Warehouse Product Tracking per Item
- Stock Management
- Accounting Integration
- Generating Cost Accounting
- Invoice/Receipt Integration

E-Invoice & Registered E-Mail

First in the sector our company developed, integrated and put into operation e-government standards via its IT technology team.

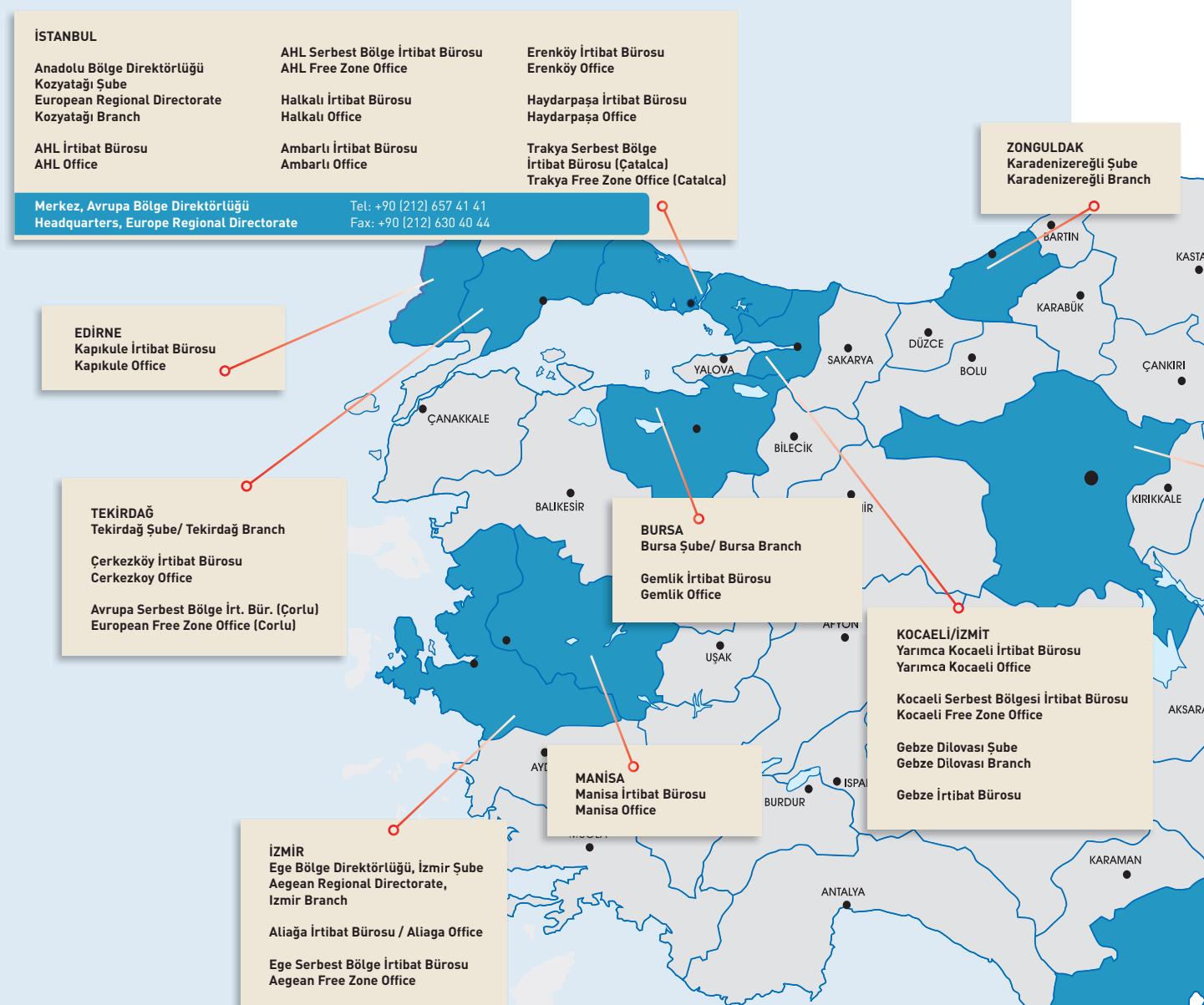
G&D uses e-Invoicing with its customers to whom it offers services. G&D specializes e-Invoice also in accordance with customers demand.

KEP (Registered Electronic Email)

G&D manages all written notices and similar official correspondences integratedly through KEP.

Smart Effective Customs
as it should be...

G&D, **9** şube ve **18** gümrük idaresinde bulunan şube ve ofisleri; **22** Gümrük Müşaviri, **105** Gümrük Müşaviri Yardımcısı ve **74** GMY adayı (stajyer) olmak üzere toplam **310** çalışanı ile hizmet vermektedir.



G&D, provides services with its **22** Customs Brokers, **105** Customs Broker Assistants and **74** Prospective Customs Broker Assistants (intern), in total **310** employees in its **9** branches and its branches and offices located in **18** customs administrations.



Müşteri İlişkileri Yönetimi - CRM



Müşteri ilişkileri yönetimimiz, kurumsal hafızamız olan teknoloji ile bütünlüğümüzde yer almaktadır. Kurumsal bilgi standartlarımız kurulmuş ve ISO 10002 belgesi ile desteklenerek her geçen gün zenginleşerek gelişmeye devam etmektedir.

Her müşterimizin geleceğine açılan bir anahtarı olduğumuz, her müşterimizin geleceğimize açılan bir anahtar olduğunu bilerek çalışıyoruz.

Sektörümüz gereği şirketimiz müşterimizin iş süreçlerinde bir departman gibidir. Çalışanlarımız, müşterilerimizin dış ticaret konularında iş süreçlerini bilen, uygulayan ve yönetenlerdir.

Teknolojimiz sadece bizim iş süreçlerimize hizmet etmez. Müşterilerimiz ile yaptığımız IT entegrasyon çalışmaları ile müşterilerimizin iş süreçlerini hızlandırır, yetkileri dahilinde sürekli ve anlık rapor almalarını sağlayarak karar verme süreçlerine katkıda bulunur.

Müşterilerimiz için dış ticaret konularında resmi (devlet) kurumlarının yasalarını ve yönetmeliklerini takip etmek birinci derecede sorumluluğumuz olup her mevzuat değişiminde müşterilerimizin bu değişimden nasıl etkileneceğini yorumlar ve anında bilgilendirme yaparız.

Müşterilerimiz hakkındaki bilgilerimiz diğer CRM çalışmalarından farklı olarak sürekli müşterilerimize verdığımız hizmetlerden beslenir. Operasyon anında bizlerle paylaşılan bilgiler, müşterimizi daha iyi tanımadımıza sağlar. Müşterilerimizi tanıdıkça hizmet hızımız artar, kalitemiz yükselir, ortak risklerimiz azalır.

Müşteri ile tanıştığımız ya da bize bir görev verdiği anda kurumsal hafızamız ve CRM programımız anında harekete geçerek çalışmaya başlar. Bütün bir süreç boyunca müşteri bilgilerimiz yenilenir, genişler ve zenginleşir.

Her bir müşterimiz bizim için farklıdır. Biliriz ki her müşterimizin kurumsal iş kültürü, tedarikçileri, işleri, çalışanları, sektörü doğal olarak farklıdır. Bu farklılıklar bilerek hizmetlerimizi kusursuz yerine getirmeye çalışırız.

Periyodik aralıklar ile müşterilerimizin bizi değerlendirmesini talep ederiz. Müşterilerimizin objektif sorularımıza verdiği yanıtları kayıt altına alır ve her müşteri özelinde çalışmalarımızı iyileştirmek amacıyla sürekli gözden geçiririz.

Müşterilerimizin her önerisi, isteği, eleştirisi, CRM uygulamamız aracılığı ile anında kayıt altına alınarak G&D iş süreçlerinin geliştirilmesine yardımcı olur. Tüm istek, öneri ve eleştirileri şirketimizde zincirleme görevlerin atanması, sonuçlandırılması ve müşterilerimiz ile paylaşılırak, müşteri memnuniyetinin her zaman üst seviyede tutulması amacıyla kullanılır.

Hizmetlerimizin her bir aşamasında nelerin, nasıl, kimle, ne zaman, ne kadar sürede yapılacağı konusunda kalite prosedürlerimize bağlı olarak çalışanlarımızı bilgilendirir ve yönlendiririz.

Müşterilerimiz kendi adlarına yaptığı çalışmaların yasal olduğunu, etik kurallara uygun olduğunu, sözleşme taahhütlerine bağlı kalındığını bilerek çalışmanın güvenini hissederler.

Müşteri Memnuniyeti Politikamız

- G&D olarak bağlı bulunduğu yasal mevzuata tam uyumla çalışırken, müşterilerimizden gelen şikayetleri izlenebilir bir yapıyla inceleyip; şikayet, çözüm sağlayıcaya kadar etkili ve verimli şekilde takip eden bir yönetim sistemine bağlı olarak çalışmaktadır.
- Müşteri şikayetleri Yönetim Sistemi, düzenli aralıklarla, müşteri, çalışan, tedarikçi, kamunun bildirim ve bekłentilerini dikkate alarak gözden geçirmekte ve iyileştirmektedir.
- Müşterilerimizden gelen şikayet ve önerileri bir fırsat olarak değerlendirip, bu doğrultuda iş süreçlerimizi geliştirmektediriz.
- Gerek spesifik bir müşteri şikayeti, gerekse şikayet yönetim yapımı için ihtiyaç duyacağımız kaynaklar, ivedi olarak, üst yönetimce imkanlar dahilinde sağlanmaktadır.
- Müşteri şikayetlerinin çözümlenmesinde şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, müşteri odaklı yaklaşım, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme tüm personelimizce benimsenmiş prensiplerimizdir.
- Müşterilerimizin bize ulaşabilecekleri ücretsiz bir yapı oluşturmayı ve işletmeyi temel yükümlülük olarak kabul etmekteyiz.
- G&D olarak müşterilerimiz ve kamuya karşı beklenenleri aşan bir şikayet yönetimi sunmak amacındayız.



Customer Relations Management

Our Customer Relationship Management has integrated with technology which is our corporate memory. Our Corporate Information standards have been established and it is supported with ISO 10002 Certificate and continues to develop by enriching day by day.

We work by being aware that we are a key opening to the feature of each our customer and each our customer is a key opening to our future.

In accordance with our sector, Our Company is as a department in business process of our customer. Our employees know, apply and manage business process on foreign trade subjects of our customers.

Our Technology not only offers services to our business process.

It accelerates IT integration works that we execute with our customers and business process of our customers with its endeavouring and it contributes to their decision process by obtaining continuous and instant report within their powers.

It is our primary responsibility to follow laws and regulations of official (governmental) institutions on foreign trade subjects for our Customers. We comment and inform instantaneously on how our customers will be affected at each regulation amendments.

Our information about our Customers feeds continuously from services that we offer to our customers differently from other CRM studies. All information supplied to us during operation allow us to know our customers well. As we get to know our customers, our service speed is accelerated and our quality is enhanced and our common risks are reduced.

When we are acquainted with a Customer or when we are assigned for a task, our corporate memory and our CRM program are activated instantly and started to work. During all these process, our knowledge are renewed and become rich.

Each of our customers is different for us. We know that, corporate business culture, suppliers, works, employees, sectors are naturally different. We try to execute our services impeccably by knowing those differences.

We request for considerations from our customers periodically. We register all answers of our customers given against our objective questions and we review them continuously specific to per each customer so as to enhance our studies.

Each of proposals, requests, criticism of our customers are registered instantly via our CRM application and it helps to improve G&D's business process. All requests, suggestions and criticisms are used in assignments and finalization them and the results are shared with our customers so that customer satisfaction is always maintained at high level.

We inform and direct our employees on what, how, with whom, when, how much time it will be executed at each phase of our services by remaining loyal to our quality procedures.

Our customers feel the confidence of knowing that business we execute on their behalf are legal, conformed to the ethical rules and adhered to the agreement commitments.

Our Customer Satisfaction Policy

- We, as G&D, work under a management who review all complaints of our customers traceably and follow up effectively and efficiently all the complaints until obtaining a solution while we work full compliance to the legal legislation that we adhere.
- We review and enhance Customer Complaints Management System regularly and by taking into account notifications and expectations of customer, employee, supplier and public opinion.
- We use all complaints and recommendations submitted by our customers as opportunities and accordingly we develop our business process.
- Both a specific customer complaints and resources that we will require for our complaint management structure are urgently provided within the bounds of possibility by the senior management.
- In the solution of customer complaints, transparency, accessibility, responsiveness, objectivity, customer-oriented approach, accountability and continuous improvement are principles adopted by all our employees.
- We accept as principal obligation to create and operate a free structure that our customers can access to us.
- We aim to create a complaint management exceeding expectations against our customers and public opinion.

İnsan Kaynakları

Human Resources



İnsan kaynakları vizyonumuz, yeniliklere ve değişimlere açık, kendini ve işini geliştirmeyi hedefleyen, kaliteye inanan insan gücüne sahip olmaktır.

Güler&Dinamik'te;

- G&D ailesine samimi, sürekli gelişime açık, paylaşımçı çalışanlar katmak,
- Çalışanlarımızın potansiyellerini en üst seviyelerde kullanmalarını mümkün kılmak,
- Eğitim ve gelişimi sürekli kılmak,
- Takım ruhunu artırmak, kişi ve takım performansını şirket performansımızla birleştirmek ve şirketimizin gelecekteki yöneticilerini yetiştirmek,
- İç müşterimiz olan çalışanlarımızın memnuniyetini sürekli yükseltmek, öncelikli hedeflerimizdendir.

Entegre Yönetim Sistemleri şartlarına uygun şekilde hizmet veren şirketimizin kalite standartlarını her zaman en üst seviyede tutmasını sağlayarak müşteri odaklı hizmet sunmasını sağlamak, amacı ile kendi bünyemizde “İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Direktörlüğü’ne bağlı “Kalite ve İSG” Bölümü kurulmuştur.

İnsan kaynakları vizyonumuz, yeniliklere ve değişimlere açık, kendini ve işini geliştirmeyi hedefleyen, kaliteye inanan insan gücüne sahip olmaktadır.

Vizyonumuza uygun çalışanlarımızın motivasyonunu üst seviyelere ulaştırmak için sosyal hakların düzenlenmesi, motivasyon çalışmalarının planlanması ve uygulamaya geçirilmesi, performans değerlendirmelerinin ve buna bağlı olarak kariyer planlarının yapılması süreklilik arz etmektedir.

Our human resources vision is to have a human power who is compatible to the innovations and improvements, and who aims to improve himself and his business and also believes in quality.

Our aim in HR management in Güler&Dinamik is;

- To add sincere, open to improvements, sharing employees to G&D family,
- To enable our employees to use their potentials at the highest level,
- To enable continuous training and development
- To increase team spirit, to combine the team and personal performances with the company performances and to train the future directors of our company.
- To raise the satisfaction of our employees who we consider as our “internal customers”.

Our Human Resources, Quality and Training department is established under Directorate of HR To provide the continuity of the customer focused services and to make our company keep the quality standards at the highest level according to the ISO 9001:2000 Quality Management System provisions.

Our human resources vision is to have a human power who is compatible to the innovations and improvements, and who aims to improve himself and his business and also believes in quality.

To increase the motivation of our employees to the level of our vision, the arrangement of their social rights, planning and practice of the motivation activities, scaling the performance ratings and executing career plans are continuously followed up.



Eğitim & İş Güvenliği Training & Occupational Safety

Çalışanların eğitim ihtiyacı analiz edilerek, bu doğrultuda düzenlenen mesleki ve kişisel gelişim eğitimleriyle farkındalık yaratılmakta ve sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi sahibi olan şirketimizde 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası kapsamında İSG Yönetim Sistemimiz işlemekte olup risk analizlerimiz, acil eylem planlarımız oluşturulup, güncellenmektedir.

Temel İSG eğitimleri verilmektedir.

İş Güvenliği Politikamız

- İSG performansını sürekli iyileştirmek,
- İSG ile ilgili tüm yasal düzenlemelere uymak,
- Yeni yatırımların seçiminde İSG risklerini bir kriter olarak değerlendirmek,
- Çalışanlarımızın İSG bilinçlerini geliştirmek amacıyla, maruz kalabilecekleri tehlikeler konusunda eğitmek,
- Müşterilerimizi, tedarikçilerimizi ve toplumu İSG konusunda bilgilendirerek, İSG bilinçlerini artırmak,
- İSG konularında sürekli iyileşme sağlamak,
- İSG açısından gerekli donanımları temin etmek,

Training requirements of our employees are analysed and created awareness with accordingly arranged Vocational and personal development trainings and provided continuous improvements.

Our Company has OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management System Certification and our ISG Management system is performed under Occupational Health and Safety Law numbered 6331 and our risk analysis and emergency action plans are created and updated. Basic ISG trainings are provided.

Our Occupational Safety

- to improve ISG Performance continuously,
- to comply with all legislative regulations concerning ISG,
- to evaluate ISG risks in new investment selection as a criteria,
- to train our employees on dangerous that they may expose so as to improve their ISG consciousness,
- to inform our customers, suppliers and society on ISG issues so as to increase their ISG consciousness,
- to provide continuous improvement on ISG issues,
- to supply required equipment for ISG.

Kalite



Hizmetin Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun sürdürülmesine birinci derecede önem veren şirketi-mizin yapısı kendi içinde yetiştirdiği uzman iç denetçilerle sürekli kontrol edilmekte ve gerekli iyileştirme çalışmaları planlanarak hayatı geçirilmektedir. İlk kez 2002 yılında ISO 9001 Kalite Belgesi'ni alan şirketimiz tüm bölümlerinin koordineli çalışması ile;

- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
- OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgeleri' ni de almaya hak kazanmıştır.

Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve memnuniyet-sizliklerin tekrarının önlenmesi için gerekli iyileştirme çalışmalarını; planlama, uygulama, kontrol etme ve sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımla gerçekleştiriyoruz. Müşterilerimizden gelen istekleri yasal şartlar ve şirket politikalarımız çerçevesinde ISO 10002 ilkelerimizden ödüن vermeden memnuniyete çevrilmektedir.

Şirket çalışanlarımız müşterinin önemini bilir, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak amacıyla gümrük müşavirlik işlemlerinin her aşamasında hızlı, yasal ve güvenilir olarak, güncel bilgilerle zamanında hizmet verir.

Çevre sorumluluğumuzun bilincinde olarak Çevre Yönetim Programlarını oluşturduk. Bu kapsamında Kalite dahil tüm sistemlerimizi yazılım üzerinden takip ederek doğaya sorumluluğumuzu yerine getiriyoruz. Çıkan her türlü atığımızı (kağıt, cam, elektronik. vb.) ayrıştırıyor ve T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı lisanslı firmalara vererek geri dönüşüme katkıda bulunuyoruz. Şirketimizde enerji dostu ürünler tercih edilmektedir.

Tüm faaliyetlerimiz için gerek OHSAS 18001 standar-dı gerekse 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği yasası kapsamında İSG Yönetim Sistemimizi işletiyoruz. Risk Analizlerimiz, Acil Eylem Planlarımız oluşturulmakta ve güncellenmektedir.

Kalite Politikamız

- Gümruk müşavirlik hizmeti ile ilgili kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer yasal düzenlemeler ve bunlarda yapılan değişiklikler yayımlandıkları tarihte uygula-maya konularak gümrük işlemlerinin bunlara uygun olarak yapılması sağlanır.
- Şirketin çalışanları müşterinin önemini bilir, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak amacıyla gümrük müşavirlik işlemlerinin her aşamasında hızlı, yasal ve güvenilir olarak, güncel bilgilerle za-manında hizmet verir.
- Müşterilerimiz ve çalışanlarımız yararına tedarikçi-lerimizle işbirliğiyle çalışılır.
- G&D'nin sürekli gelişimi amacıyla, şirketimizin en de-ğerli kaynağı kabul edilen çalışanlarımıza yatırım ya-pılır, şirket içi eğitici ve sosyal faaliyetler desteklenir.
- Teknolojik yenilikler, bilimsel ve yönetsel gelişmeler sürekli takip edilir, müşterilerimizin ve çalışanlarımızın bu yeniliklerden ve gelişmelerden yararlan-maları sağlanır.
- Müşteri istekleri açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve müşteri odaklı bir şekilde çözülür.



Quality

Structure of our company giving utmost importance to maintain the service in accordance with the Service Quality Management System requirements is continuously controlled by senior internal auditors who are trained in our company's structure and the necessary improvement studies are put into practice by planning. Our Company became entitled to obtain ISO 9001 Quality Certificate at first in 2002 than entitled to receive following certificates by working coordinately with all departments:

- ISO 10002 Customer Satisfaction Management System
- OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management Systems
- ISO 14001 Environmental Management System

So as to provide customer satisfaction and to avoid recurrence of unsatisfactions, we execute required improvement works with customer satisfaction oriented approach within planning, application, control and continuous improvement cycles. Requests submitted by our customers are converted into satisfactions within statutory requirements and company policies without compromising our ISO 10002 principles.

Our company employees know the importance of the customers and render services in time fast, legal and reliable with updated information so as to provide and perpetuate customer satisfaction at every phase of the customs brokerage transactions.

In recognition of our responsibility to the environment, we created our Environment Management Programs. In this scope, we fulfill our responsibility to the nature through software by following all our systems including Quality. We decompose all kinds of our wastes (paper, glass, electronic etc.) and contribute to recycling by delivering up them to the companies licensed by T.R. Ministry of Environment and Urban. Energy-friendly products are preferred in our Company.

We manage our ISG Management System within both Occupational Health and Safety Law numbered 6331 and OHSAS 18001 standard for all our activities. Our Risk Analysis and Emergency Action Plans are developed and updated.

Our Quality Policy

All law, legislation, regulation and other legal acts and amendments made to them are put into practice on their publication date and it is provided that customs clearances are executed in accordance with them.

Our company employees know the importance of the customers and render services in time fast, legal and reliable with updated information so as to provide and perpetuate customer satisfaction at every phase of the customs brokerage transactions.

We work in cooperation with our suppliers for the benefit of our customers and our employees.

For the purpose of continuous development of GDI, we invest in our employees who are considered as the most valuable resource of our company and intercorporate training actions are supported.

Technological innovations, scientific and administrative improvements are continuously followed and it is provided that our customers and employees benefit from those innovations and improvements.

All customer requests are resolved explicitly, transparently, fast, reliable and customer-oriented way.

Çevre Politikası

Our Environmental Policy



ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgelesine sahip şirketimiz müşterilerin ihtiyaçlarını çevrenin korunması bilincine uygun bir şekilde karşılamayı taahhüt eder. Hizmet etmekte olduğumuz toplumun doğal ve kültürel kaynaklarını korumanın hem iyi bir iş uygulaması hem de bizim görevimiz olduğuna inanmaktadır. Bu inanca bağlı kalmak suretiyle, işimizi kamuya, çalışanlarımıza ve hepimizin paylaştığı dünyayı koruyan ve çevreye sorumlu bir şekilde yürütmek politikamızı oluşturmaktadır.

16

www.gulerdinamik.com.tr

Yürürlükte olan çevre kanunlarına ve yönetmeliklerine uyma taahhüdümüze ek olarak, aşağıdaki görev ve sorumlulukları da kabul ederiz;

- Çevre konularını planlama ve karar alma sürecimizin ayrılmaz bir parçası haline getirmek ve etkili çevre programlarını uygulamaya geçirmek için yerli kaynakları sağlamak.
- Şirketin yönetimi altında bulunan bütün doğal ve kültürel kaynakların çevre bilinci içerisinde kullanılmasını sağlamak,
- Çalışanlarımıza eğitmek ve onları işlemlerimizin çevresel yönlerini iyileştirmek için yenilikçi yollar aramak üzere teşvik etmek.
- İşlemlerimizin neden olduğu herhangi bir olumsuz çevresel etkiyi en düşük düzeye indirmek, hafifletmek veya olası etkileri eski haline döndürmek.
- Enerji ve çevre konuları ile ilgili bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için müşterilerimiz, çalışanlar, devlet daireleri ve kamu görevlileri ile açık iletişim kanalları kurmak ve sürdürmek.
- Çevresel farkındalık düzeyimizi sürekli olarak iyileştirmek.
- Düzenli aralıklarla ilan edilen bildirimler yoluyla enerji ve doğal kaynakların etkili kullanımını özendirmek ve geliştirmek.
- Bütün atıkların uygun işlenmesi ve bertaraf edilmesini temin etmek, kirlenmeye önlemek ve atık malzemeleri geri dönüştürme ve yeniden kullanma fırsatlarını takip ederek bunların oluşmasını en düşük düzeye indirgemek.
- Davranışlarımızın bu ilkelere uygun ve tutarlı olduğunu teyit etmek üzere periyodik incelemeler ve denetimler yoluyla çevresel performansımızı değerlendirmek.

Our company is fully committed to meeting its customers' needs in a manner consistent with a clean environment. We believe it is both good business practice and our duty to protect the natural and cultural resources of the communities we serve. In keeping with this belief, it is our policy to conduct our business in an environmentally responsible manner that protects the public, our employees, and the earth that we all share.

In addition to complying with all applicable environmental laws and regulations, we commit to;

- Make environmental concerns an integral part of our planning and decision making process and commit sufficient resources to implement effective environmental programs.
- Practice sound environmental stewardship of all company-owned facilities and properties and all natural and cultural resources under our management.
- Educate employees to be accountable for environmental stewardship and encourage them to seek innovative ways to improve the environmental aspects of our operations.
- Minimize, mitigate or restore any adverse environmental impacts caused by our operations.
- Maintain open channels of communication with our customers, employees, government agencies and public officials to meet their information needs in regard to energy and environmental issues.
- Continually improve our environmental awareness.
- Promote the efficient use of energy and natural resources through notices announced in regular intervals.
- Ensure the proper handling and disposal of all wastes, and minimize their creation while pursuing opportunities to prevent pollution and recycle and reuse waste materials.
- Evaluate our environmental performance through periodic reviews and audits to ensure that our conduct is consistent with these principles.



Hukuk Legal Affairs

İthalat ve İhracat yapan firmalar ile gümrük idareleri arasında, zaman zaman 4458 sayılı Gümrük Kanunundan doğan gümrük vergisi veya para cezası ihtilafları oluşturmaktadır.

Bu ihtilafların çözülmesi için, Gümrük Kanununda düzenlenenmiş olan idari itiraz yollarının kullanılması amacıyla, hukuk işleri müdürlüğü tarafından itirazlar için dilekçeler hazırlanır. Bu dilekçeler gümrük müşaviri tarafından dolaylı temsilci sıfatıyla imzalanarak ilgili gümrük idaresine gönderilir.

Bu aşamalardan sonra ihtilafın idari yargı mercilerine taşınmasının gerekmesi halinde, Hukuk İşleri Müdürlüğü, şirketin sözleşmeli avukatlarıyla koordineli bir şekilde çalışarak, dava ile ilgili işlemleri takip etmekte, sonuçlarını izlemekte ve bu konuda müşterilerimizi bilgilendirmektedir.

It is part of our work to face inevitable conflicts on customs duties or civil penalties issued to importers or exporters by customs authorities based on Turkish Customs Code.

In order to solve the conflicts, statements are prepared by our legal affairs directorate on denial of taken decisions. The statements are signed by customs consultants under indirect representation provisions and sent to the related Customs authorities.

In case the disputes are required to be taken to judiciary authorities, legal affairs directorate coordinates with subcontracted lawyers, who are specialized on customs, follows the legal process and inform our customers accordingly.

GÜLER DİNAMİK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ A.Ş.

Gülbahar Cad. Tufan Sk. Dinamik İş Mrk. No:4, 34212 Güneşli, Bağcılar / İstanbul T: +90 212 657 41 41 F: +90 212 630 40 44 info@gulerdinamik.com.tr

www.gulerdinamik.com.tr

