

İHBAR VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Bu politika ESENBOĞA müşteri ve yatırımcı memnuniyetinin artırılması amacıyla gelen ihbar/şikâyet/taleplerin ele alınması, ihbar/şikâyet/taleplerin değerlendirilmesi, gerekli kontrollerin yapıp sonuçlandırılması amacıyla hazırlanmıştır.

Yazılı olarak (Yazılı Dilekçe, CİMER, Web) üzerinden gelen şikayetleri için;

CİMER, web sitesi veya yazılı dilekçe ile gelen ihbar ve şikayetler Sekretarya tarafından geliş tarihi ile sistemde kaydı oluşturulur. İhbar/şikâyet/talebin çözümü için ilgili birimlerle irtibata geçilir, yasal süresi içerisinde sonuçlandırılması takip edilerek sonucu sisteme işlenerek müşteri ve yatırımcı bilgilendirilir.

Sekretarya ve Yatırımcı ilişkileri tarafından sistem üzerinden kayıtları haftalık olarak kontrol edilir. Kapanmayan kayıtlar incelenerek sorunun çözümlenerek kaydın kapatılması istenir.

Personel şikâyetleri için ilgili birime e-mail yoluyla bilgi verilir. Personel şikayetleri dijital ortamda tutulan personel şikâyet takip tablosu üzerinden takip edilir ve kapatılması bu tablo üzerinden yapılır.

Sözlü olarak (Çağrı Merkezi) gelen şikayetler için;

Çağrı Merkezine gelen ihbar/talep/şikâyetler Sekretarya sisteminde şikâyet oluşturularak kayıt altına alınır. İlgili kişi tarafından ihbar/talep/şikâyete konu hususlar giderildikten sonra kayıt kapatılır.

Personel şikâyetleri için ilgili birime e-mail yoluyla bilgi verilir. Personel şikayetleri dijital ortamda tutulan personel şikâyet takip tablosu üzerinden takip edilir ve kapatılması bu tablo üzerinden yapılır.

İnsan Kaynakları tarafından sistem üzerinden günlük raporlar incelenerek kayıtlar kontrol edilir. Kayıtlarla birlikte çağrı merkezi çalışanlarının konuşma süreleri, ses kayıtları, kaçan çağrı sayısı gibi çağrı merkezi performans raporları da incelenir. Uygunsuzluğun nedenine göre gerekli önlemler alınır.

İhbarcı Koruma Yaklaşımı;

Esenboğa, ihbar eden veya ihbar edilen kişiyi korumak ve emniyete almak için ahbarın alınmasından soruşturmanın sonuçlandırılmasına kadar tüm ihbar yönetim sürecini gizlilik içinde yürütür. İhbar eden veya edilen kişiye, doğrudan veya dolaylı olarak olabilecek ayrımcılık, misilleme veya cezalandırma durumlarından korumayı taahhüt eder.

KAYITLAR ve REFERANS

- ✚ Yardımcı ilişkileri Raporları
- ✚ Sekretarya Raporları
- ✚ E-mail Raporları
- ✚ Çağrı Merkezi Raporları