Giriş

DenizBank Müşteri Memnuniyeti, müşteri bildirimlerini işleme alan ve sonuçlandıran bir ekip olarak Analitik,Veri ve Müşteri Değer Yönetimi Politikaları grubuna bağlı Operasyon Performans Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti Bölümü altında faaliyet göstermektedir.

DenizBank olarak müşterilerimizi dinlemek, şikâyet ve önerilerini ciddi bir önem ile ele alıp çözümler getirmek; sunmuş olduğumuz tüm hizmetlerde üst düzey ve kalıcı müşteri memnuniyeti sağlamak temel önceliğimizdir.

Bu önceliğimizin bir yansıması olarak memnuniyet sağlama yaklaşımımızı, "önce müşteri" temelinde şekillendirmekte ve müşterilerimiz için finansal değer yaratmanın yanı sıra, hizmette fark yaratmanın da gerekliliğine inanmaktayız.

Sürdürmekte olduğumuz faaliyetlerimizi ve hizmet kalitemizi daha üst seviyelere taşımak amacı ile 2005 yılında Müşteri Memnuniyet Birimini kurma kararı alınmıştır. 2012 Yılı başında altyapımızı değiştirerek tüm kanallar ile entegre olan ve bildirimlerin ele alınmasının tek bir platform üzerinden gerçekleştirilmesini sağlayan Rota-Önce Müşteri sistemi kullanılmaya başlanmıştır. Aralık 2016 tarihinden itibaren yapılan alt yapı değişikliği ile mevcut akışımız yerine Rota Plus – Önce Müşteri akışı kullanılmaya başlanmıştır.

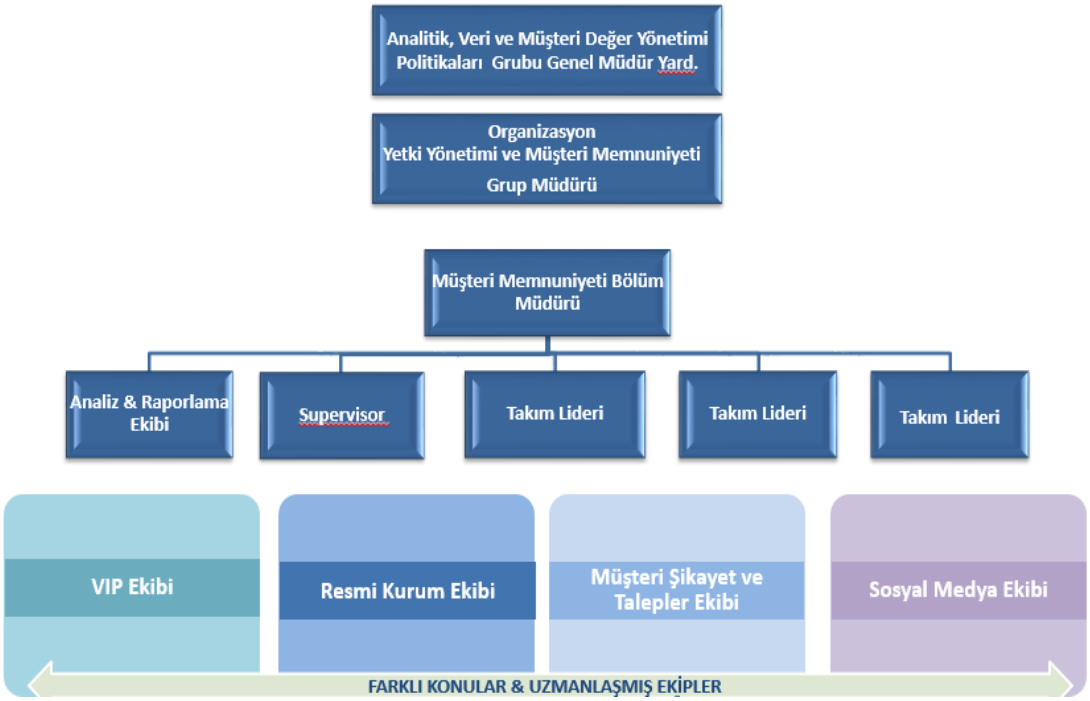
Görev tanımlarında belirtilen yetkinliklere uygun olarak doğru iletişim kurabilen personeller ile çalışarak bildirimlerin zamanında ele alınmasını temin etmek amacı ile departman çalışan sayısı arttırılmıştır. Personelin bildirimleri ele almak için gerek duyduğu ekran ve ürünler konusunda ihtiyaçları belirlenerek eğitim almaları sağlanmıştır. Tüm personelin faydalanabileceği iş akışı, süreç haritası gibi dokümanlar oluşturulmuştur. Böylece personele kılavuzluk edecek ve bildirimleri belli bir standartta karşılamayı sağlayacak ortam sağlanmıştır.

Müşteri Memnuniyet sistemi; istenilen başarı seviyesine ulaşılabilmesi için uygulanacak olan kalite programlarına tüm çalışanların katılımının esas olduğu ve ekip çalışması gerektiren bir grup etkinliğidir. Hataları önlemek ve kaliteye ulaşmak, üst yönetimden başlayarak hizmet sunma sürecinde görev alan tüm çalışanların sorumluluğundadır.

Müşteri Memnuniyeti Organizasyon Yapısı

DenizBank Müşteri Memnuniyeti, müşteri bildirimlerini işleme alan ve sonuçlandıran bir ekip olarak Analitik,Veri ve Müşteri Değer Yönetimi Politikaları grubuna bağlı Operasyon Proje,Süreç Yönetimi ve Organizasyon Bölümü altında faaliyet göstermektedir. Bölüm içerisindeki Ünvanlar Grup Müdürü, Bölüm Müdürü, Yönetmen, Yetkili, Uzman, Uzman Yardımcı, Asistan olarak dağılım göstermektedir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.



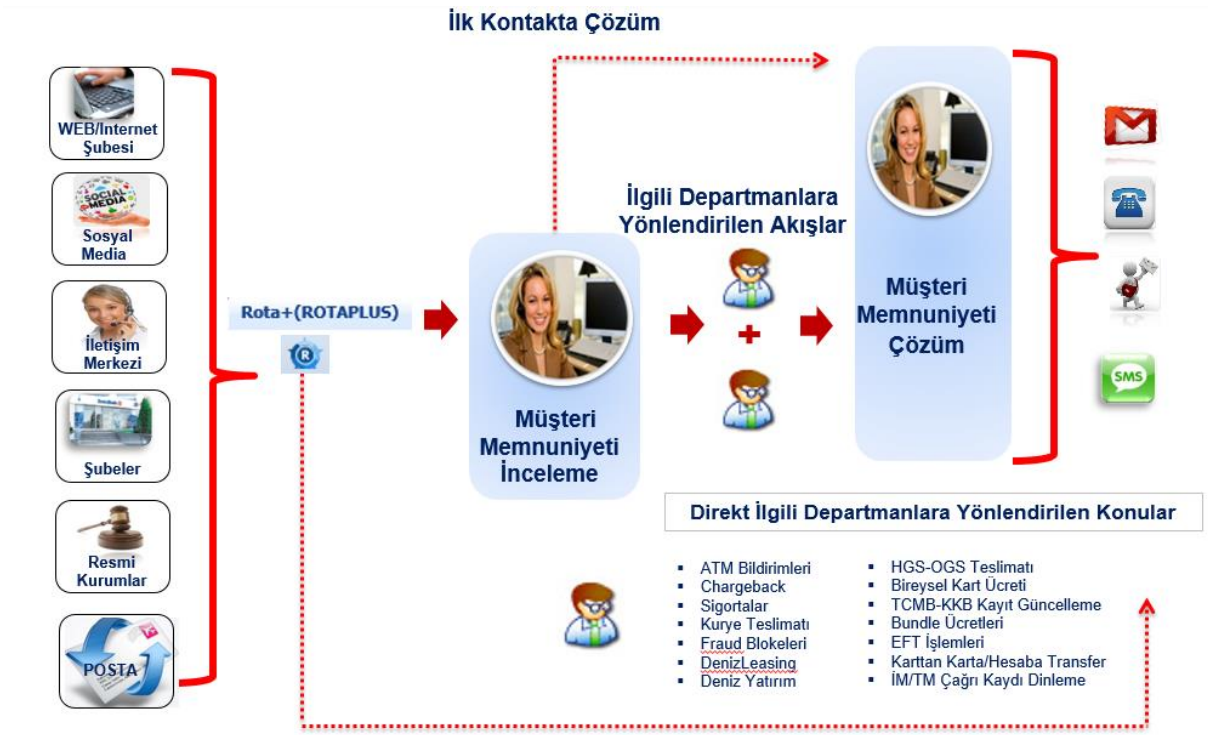
1 Supervisor + **4** Takım Lideri **48** Agent + **6** Analiz Raporlama Ekibi : **60** Kişi (2 kişi süreli sözleşmeli)

Müşterilerimizden alınan bildirimler, müşteri memnuniyeti ekibi tarafından incelenerek sonuçlandırılıp kapatılabilmektedir. Ayrıca;

- Şubelerimizden bildirimin çözümüne dair belge temini, bilgi talebi yada şube görüşü alınması gerektiği durumlarda,
- Genel Müdürlük diğer departmanlardan bilgi alınması ya da Teftiş Kurulu Başkanlığı gibi inceleme yapılması gereken durumlarda,

Ön inceleme müşteri memnuniyeti tarafından yapıldıktan sonra ilgili departmana Rota Plus-Önce Müşteri ortamından bildirim atanmakta, şube veya departman tarafından cevaplanan bildirim tekrar Rota Plus-Önce Müşteri ortamından verilen cevapla birlikte Müşteri Memnuniyeti ekibine iade edilmektedir. Müşteri Memnuniyeti tarafından verilen cevap paralelinde, gereken aksiyonlar alınarak son karar verilmekte, varsa parasal iade gibi operasyonel işlemler tamamlanarak müşteriye nihai dönüş Müşteri Memnuniyeti ekibi tarafından yapılmaktadır.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.



1. Kapsam

DenizBank Müşteri Memnuniyet yönetim sistemi, Müşteri Memnuniyeti Bölümü'nce yürütülen müşterilerin talep, beklenti, memnuniyet ya da memnuniyetsizliklerini, ele alma, takip etme, çözümleme, cevap verme, analiz etme ve değerlendirme süreçlerinin yönetilmesi faaliyetlerini kapsamaktadır.

2. Bağlayıcı Atıflar

Müşteri Memnuniyeti bölümü olarak aşağıdaki dokümanlar çerçevesinde işlemlerini gerçekleştirmektedir.

- Genel İşletim Prensiplerimiz,
- Müşteri Memnuniyeti Politikalarımız,
- Bölüm Prosedürümüz

3. Terimler ve Tanımlar

Şikayetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

Şikâyet/ İtiraz: Ürün ve hizmetlerden duyulan memnuniyetsizlik ifadesi

Müşteri: Ürün ve hizmeti alan veya alma potansiyeline sahip olan kişi

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Geri Bildirim: Müşteriler tarafından alınan hizmet ve ürünlerle ilgili Bankamıza ilettikleri görüşleri

İş Havuzu: İnternet Şube, İletişim Merkezi, Posta, E-posta, Webform vb. gibi Bankamızın bildirim aldığı tüm kanallardan gelen bildirimlerin benzersiz bir numara ile otomatik ya da manuel olarak kayıtlandırıldığı ham bildirim havuzu,

Sorumlu: Müşteri bildirimini işleme alan ve sonuçlandıran yetkili kişi

Talep: Müşterinin ürün ve hizmetlerimize ilişkin Bankamızdan yapılmasını istediği talimat veya iyileştirme süreçlerini etkileyen tüm bildirimler.

Öneri: Müşteriden Banka ürün ve hizmetlerimize ilişkin gelen ve iyileştirme süreçlerini etkileyen tüm bildirimler.

Teşekkür: Müşterilerimizden gelen memnuniyet içeren bildirimler.

OSA (Operational Service Agreement) Çözüm Süresi Performansı (ÇSP): Müşteri Memnuniyeti ile Bankamızdan destek aldığı (atama yaptığı) tüm diğer birimler ile arasındaki çözüm süresi hedefi.

SLA (Service Level Agreement): Bankamızın müşteriye sunduğu çözüm süresi.

Rota Plus-Önce Müşteri: Müşteri bildirimlerinin alındığı ve Genel Müdürlük İş Birimleri arasındaki muhaberat sistemi.

3.1 Şikâyetçi
Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

3.2 müşteri şikâyeti
Ürün ve hizmetlerden duyulan memnuniyetsizlik ifadesi.

3.3 Müşteri
Ürün ve hizmeti alan veya alma potansiyeline sahip olan kişi.

3.4 Müşteri Memnuniyeti
Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

3.5 Müşteri Hizmeti
Bankanın ürün ve hizmet sunduğu müşterilerinden gelen talep ve şikayetler, bankanın faaliyetini sürdürdüğü sürece devam edecektir. Bankamızın faaliyeti devam ettiği sürece Bölümümüz de müşterilerden gelen talep ve şikayetlerin karşılanmasına devam edecektir.

3.6 Geri Bildirim
Müşteriler tarafından alınan hizmet ve ürünlerle ilgili Bankamıza ilettikleri görüşleri.

3.7 İlgili Taraf Paydaş
Bir kararı veya faaliyeti etkileyen, bunlardan etkilenen veya bunlardan etkilendiğini düşünen kişi veya kuruluş.

3.8 Kuruluş
Hedeflerine ulaşmak maksadıyla kendi sorumlulukları, yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlevlere sahip bir veya bir grup kişi.

4. Kılavuz Prensipler

4.1 Genel
Bankamız, Müşteri Memnuniyeti birimi şikayetlerin etkin olarak ele alınması için aşağıda yer alan kılavuzluk prensiplerine bağlı kalacağını taahhüt eder.

4.2 Taahhüt
Banka yönetimi müşteri şikayetlerinin adil, tarafsız, gizlilik esaslarına uygun ve zamanında çözülmesi için gerekli kaynakları sağlamayı taahhüt eder.

4.3 Kapasite
Banka şikâyet yönetim sürecinin etkin yürütülmesi için yeterli insan kaynağı, teknik alt yapı ve eğitimli personel kapasitesini sürekli olarak sağlar.

4.4 Şeffaflık
Müşterilerimize, çalışanlarımıza ve diğer ilgili gruplara şikayetin nasıl ve nerede ele alınacağını bildirmekteyiz. Müşterilerimize internet sayfamız aracılığı ile Müşteri Memnuniyet bölümüne ulaşım kanalları ilan edilmiştir.

4.5 Erişilebilirlik
Müşteri Memnuniyeti bölümüne erişim kanalları Bankamız müşterisi olan ya da olmayan herkes için ve yabancı müşterilerimiz de düşünülerek yapılandırılmıştır. Yazılı ve sözlü kanallarımızda kullandığımız ifadelerde anlaşılır bir dil kullanılmaktadır. Hangi kanallarla ve nasıl bir yöntemle Müşteri Memnuniyeti ekibine ulaşılacağı bilgisi, detaylı olarak Müşteri Memnuniyeti Genel İşletim Prensipleri dokümanında belirtilmektedir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

4.6 Cevap Verebilirlik

Rota Plus – Önce Müşteri ekranlarına giriş yapılan her müşterimiz için bildirimin Bankamıza ulaştığı ve değerlendirilmeye alındığına dair ön bilgilendirme mesajı otomatik olarak iletilir. Bankamız müşterilerinin çeşitli kanallardan (telefon, e-mail, web, mektup, resmi kurumlar, TBB Hakem Heyeti, Sosyal medya vb.) iletmiş oldukları bildirimleri, bölüm prosedürleri ve diğer bölümlerle belirlenmiş olan Servis Seviyesi Anlaşmaları (SLA) kapsamında, ilgili birimlerle koordinasyon sağlayarak çözüme kavuşturacak bir yaklaşımla yönetilir ve müşteri memnuniyeti amaçlanır.

Müşterimiz olan/olmayan kişiler Müşteri Memnuniyeti Formu | İletişim | DenizBank linki üzerinden bildirimini iletebilir ve Bildiriminizi takip etmek için tıklayınız. linkinden de bildiriminin akıbetini takip edebilirler.

4.7 Tarafsızlık

Tüm bildirimler, müşteri memnuniyetini hedefleyen müşteri odaklı bir yaklaşımla adil, objektif olarak değerlendirilerek mümkün olan en kısa sürede incelenerek sonuçlandırılır. Ayrıca inceleme yapılan teftişe iletilen müşteri şikayetleri, sadece iş takibinden teftiş ve şikayet ekibi tarafından görüntülenmektedir.

4.8 Ücretler

Müşteri şikayetlerinin incelenmesi ve inceleme sonucunun müşteriye iletilmesinden herhangi bir ücret talep edilmez.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

4.9 Bilgi Bütünlüğü
Banka, şikâyet yönetimi sürecinde elde edilen tüm verilerin doğruluğunu, gizliliğini ve bütünlüğünü korumak için güvenli kayıt ve bilgi sistemlerini kullanır.

4.10 Gizlilik
Bankamız personeli, başta müşterilerin kişisel bilgileri olmak üzere her türlü bilgi ve işlem detayını, her ne amaçla olursa olsun resmi merciler dışında hiçbir kişi ve kuruluş ile paylaşamaz. Bankamızın internet şubelerinde yer alan bildirim formlarına girilen bilgilerin güvenliği de Bankamız tarafından sağlanmakta ve 3. kişilerce bu bilgilere ulaşması sistem tarafından teknik olarak engellenmektedir.

4.11 Müşteri Odaklı Yaklaşım
Müşterilerimizin talep, öneri ve şikâyetleri kayıt altına alınarak değerlendiriliyor, uygun ve gerçekçi çözümler sunuluyor ve müşterilerden aldığımız geri bildirimleri ilgili iş birimleri ile paylaşarak gelişmelerimizde ve yeniliklerimizde dikkate alıyoruz.

4.12 Hesap Verebilirlik
Müşteri Şikâyet Yönetimi'nde tüm kayıtlar Rota Plus-Önce Müşteri Sisteminde tutulmakta ve gerektiğinde tekrar kayıtlara ulaşılarak raporlanabilmektedir. 3'er aylık dönemlerde TBB ve BDDK'ya adet ve sürelerle ilgili raporlama yapılmaktadır.

4.13 İyileştirme
Bildirimleri ele alma prosesinin ve hizmetlerimizin kalitesini sürekli iyileştirilmesi daimî hedefimizdir. Düzeltici ve Önleyici faaliyetler listemizde düzenli takip yapılmaktadır.

4.14 Yeterlilik
Banka şikâyet yönetiminde görev alan personelin gerekli bilgi beceri ve deneyime sahip olmasını sağlamak amacıyla düzenli eğitim ve değerlendirmeler yapar.

4.15 Dakiklik
Banka müşteri şikayetlerinin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm aşamaların belirlenen süreler içinde ve gecikmeden tamamlanmasını sağlar.

5. Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi

5.1 Kuruluşun Bağlamı
Banka şikâyet yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususları, paydaş beklentilerini ve yasal gereklilikleri dikkate alarak süreçlerini planlar ve uygular. Bu kapsamda Kuruluşun bağlamı ve riskin tanımı tabloları oluşturulmuştur.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

5.2 Liderlik ve Taahhüt

Müşteri memnuniyetini gözeten bakış açısı ile müşterilerimize, doğru, hızlı ve kaliteli çözümler sunmaktayız.

Bu süreçte Üst yönetimimiz müşteriden alınan geri bildirimleri gelişmek ve büyümek için bir fırsat olarak görür. Gerekli eğitim ve teknolojik yeniliklerle de personelimizin iş yapış süreci destekler.

5.3 Politika

Üst yönetim tarafından oluşturulmuş olan KPI hedeflerimiz tüm çalışanlarla paylaşılmıştır. Hedefler anlaşılır ve kolayca uygulanabilir durumdadır.

Müşterilerin bilgilendirilmesi amacıyla yasal mevzuat ve duyurular Bankamızın WEB sitesinde yer almaktadır.

Bankamız ile ilgili müşterilerin talep, beklenti ve sorunlarını önemsiyor, müşterilerimize en iyi hizmeti verebilmek için bize ışık tutacağına inanıyoruz. Fark yaratabilmenin en önemli unsurunun müşterilerimize kaliteli hizmet sunarak yüksek seviyede müşteri memnuniyeti sağlamak olduğunun bilincindeyiz.

Bu bilinçle müşterilerin talep, beklenti ve sorunlarını karşılarken temel aldığımız değerlerimizi oluşturduk. Değerlerimiz Biz'i anlatır.

Müşteri: Daima en iyisini hak eden temel varlık nedenimizdir.

Şeffaflık: Tüm erişim kanallarımız müşterilerimize açıktır.

Hız: Müşterilerimizin talep, beklenti ve sorunları için zamanla yarışılmaktadır.

Objektiflik: Müşterilerimizin talep, beklenti ve sorunları adil ve tarafsız değerlendirilmektedir.

Ücret: Müşterilerimizin talep, beklenti ve sorunları değerlendirilirken herhangi bir ücret alınmamaktadır.

Gizlilik: Müşterilerimizin kişisel bilgileri gizli tutulmaktadır.

Müşteri Odaklı Yaklaşım: Müşterilerimize etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunulmaktadır.

Güvenilirlik: Müşterilerimize açık, anlaşılır ve doğru bilgiler verilmektedir.

Yaratıcılık: Müşterilerimizin talep ve beklentileri iyileştirme için fırsat olarak değerlendirilmektedir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

Deneyim: Müşterilerimizin talep, beklenti ve sorunları uzman ekibimizle değerlendirilmektedir.

Uygunluk: Kanunlara ve yasal zorunluluklara titizlikle uyulmaktadır.

Memnuniyet: Yaptığımız işin amacıdır.

5.4 Sorumluluk ve Yetki

DenizBank İnsan Kaynakları tarafından Kurumsal Portal 'da tüm Banka personelinin görev ve sorumlulukları belirtilmektedir. Müşteri Memnuniyet Bölümü kapsamında eklenen sorumluluklar "Tüm işlemlerin müşteri memnuniyetini ön planda tutacak şekilde yürütülmesi, şikâyet oluşmaması için gerekli önlemlerin alınması, şikâyet oluştuktan sonra ise atanan müşteri şikâyetlerinin mevcut OSA (Operasyonel Hizmet Anlaşması) süreleri içerisinde incelenmesi ve çözümlenmesi için gerekli desteğin verilmesi" şeklinde belirtilmiştir.

5.4.1 Üst yönetim aşağıdakilerden sorumlu olmalıdır:

- Müşteri Memnuniyeti Bölümünde, kalite odaklı Yönetim Sisteminin kurulmasını, planlanmasını, etkin olarak uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak
- Banka vizyon, misyon strateji ve amaçlarına paralel olarak şikayetleri ele alma politikasını, taahhüdünü ve hedeflerini belirlemek ve Banka içinde duyurmak
- Etkin ve verimli şikayetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve bu kaynakları (personel, altyapı, eğitim, bilgisayar donanımı, çalışma ortamı, mali bütçe) sağlamak ve yönetmek. Düzeltici ve önleyici faaliyetler için gerek olduğunda ek kaynak sağlamak
- Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak ve teşvik etmek, şikayetleri ele alma prosesini etkili bir şekilde sürdürmek ve sürekli iyileştirme için izlemek. Şikayetleri ele alma prosesinin müşteriler, şikayetçiler ve ilgili taraflarca kolayca erişilebilir bir formatta olmasını sağlamak
- Şikâyet yönetimi için bölüm çalışanlarının sorumluluklarını ve yetkilerini açıkça tayin etmek.

5.4.2 Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisinin aşağıdakilerden sorumlu tutulmalıdır:

- Yönetim Temsilcisi olarak Müşteri Memnuniyeti bölüm müdürü atanmış olup sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.
- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikayetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek
- Üst Yönetim ile yapılan toplantılara katılmak ve alınan kararları uygulamaya geçirmek
- Ekip çalışanlarının ihtiyaçlarını belirleme konusunda liderlik etmek, işleri ve projeleri önceliklendirerek koordine etmek, çalışanlar ile birlikte kaynakların dengeli dağılımını sağlamak

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

- Kaynakların tespiti ve tespit edilen kaynak ihtiyacını Üst Yönetimden talep etmek. Uygun personelin temini, eğitimi, teknoloji şartları, hedef zaman sınırlarını belirleyerek karşılamak
- Etkin bir şikâyet ele alma prosesi için tüm teknik ve kişisel stratejileri planlamak ve yönetmek
- Çalışanların Banka vizyon, misyon, strateji ve amaçlarına paralel olarak belirlenen kalite politikasını hedeflerini benimsemelerini sağlamak

5.4.3 Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikayetleri ele alma prosesinin etkin ve verimli olarak uygulanmasını sağlamak
- Şikayetleri ele alma prosesinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek
- Şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak
- Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek
- Yapılan ve kaydedilen şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak
- Üst yönetimin gözden geçirilmesi için şikayetlerin ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.
- Bölüm Müdürü ile bağlantılı olarak çalışmak
- Bireysel müşterilerden gelen, Hizmet Aksamaları (personel ya da sistem hatası nedeniyle oluşan müşteri mağduriyetleri) kapsamındaki şikayetlerin incelenmesi sonucunda aksaklık nedeniyle müşterilere yansımış olan faiz, masraf/komisyon ve ücretlerin iadesinde, temsilci yetkisini aşan tutarlar için yöneticisinden onay almak
- Müşteri bildirimlerine istinaden tespit edilen, tekrarlayan şikayetleri acil ve önemli problemleri tespit etmek, ilgili iş birimleriyle paylaşmak, varsa çözüm önerileri sunmak
- Personel performansını ve iş kalitesini ölçmeye yönelik günlük ve aylık kontrol raporlarını izlemek, gerekli uyarı ve geribildirimlerde bulunarak problemlerin çözülmesini sağlamak. Gerekli durumlarda eğitim düzenlenmesini talep edip katılımı sağlamak
- Müşteri Memnuniyeti bölümüne gelen şikayetlerin analiz edilip değerlendirilerek aylık raporun hazırlanmasını sağlamak, Üst Yönetim ve ilgili birimlerle paylaşmak
- Bankamız şubeleri ve personeli ile ilgili gelen müşteri bildirimlerinin aylık olarak raporlanmasını sağlamak ve ilgili birimlerle paylaşmak
- Çalışanların görev ve sorumluluklarını belirlemek

5.4.4 Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personelin:

- Şikayetleri ele alma konusunda eğitim verilmektedir.
- Şikayetlerin ele alma politikası, taahhüdü ve hedefleri konusunda bilinçlendirilir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

- Yönetim tarafından belirlenen Müşteri Memnuniyeti Genel İşletim prensipleri şartlarına uygun olarak davranılmaktadır.
- Müşteri bildirimlerinin doğru analiz edilerek hatasız kayıtlandırmak, bildirimlerin yetki alanları dahilinde çözümlenemediği durumlarda ilgili iş grubuna yönlendirmek, bildirimin sonuçlandırılmasını sağlamak, sonucu hakkında müşteriyi bilgilendirmek
- Müşteri gizliliğine özen göstererek, kurum içi etkin iletişim kurallarına uyarak, nazik bir tarzda davranılmakta ve kısa zamanda müşteri ihtiyaçları doğrultusunda etkili çözüm sunarak ve müşteri bildirimlerinin çözümlenmesinde takipçi olunmaktadır.

5.4.5 Tüm personelin:

- Şikayetler ile alakalı görev, sorumluluk ve yetkilerinden haberdar olmak
- Takip edilecek prosedürler ve şikayetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak
- Yönetim üzerinde önemli etkisi olan şikayetleri rapor etmek.

6. Planlama, Tasarım ve Geliştirme

6.1 Genel

Bankamızda, müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, verilen hizmetleri iyileştirmek amacıyla etkili ve verimli bir şikayetleri ele alma prosedürü tanımlanmıştır. Politikamız ile uyumlu bu prosedürler ışığında hedeflerimize ulaşmak amaçlanmakta, bu yolda ihtiyacımız olan personel, ekipman, bilgi, eğitim vb. kaynaklar etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

6.2 Amaçlar

Müşteri bildirimlerini ele alma amaçları ve hedefleri oluşturulmuştur. Hedefler ölçülebilir ve şikayetleri ele alma politikası ile tutarlıdır.

a. SLA Hedefi: Farklı kanallardan gelen bildirimlerin 72 saat içerisinde çözülüp müşteriye cevap verilmesi hedeflenmiştir.

b. İlk Kontakta Çözüm Oranı: Müşteri bildiriminin çözümüne dair, diğer departmanlara dönmesine gerek kalmadan, gerekli araştırma ve kontrollerin Müşteri Memnuniyeti ekibi tarafından sahip olduğu bilgi, donanım ve ekran yetkisi kullanılarak yapılması ve müşteriye cevap vermesi hedeflenmiştir. İlk kontakta çözüm oranı hedefimiz %96 dır.

c. Müşteri Memnuniyet Anketi: Müşteri Memnuniyeti ekibi tarafından ele alınan bildirimlerle ilgili anket çalışması yapılmaktadır.

Üst yönetim, şikâyetleri ele alma amaçlarının kuruluş içerisindeki ilgili işlev ve düzeyler için oluşturulduğunu ve iletildiğini garantiye almalıdır. Bu amaçların ölçülebilir ve şikâyetleri ele alma politikasıyla tutarlı olmalıdır. Bu amaçlar, detaylandırılmış performans kriterleri gibi düzenli aralıklar için belirlenmelidir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

6.3 Faaliyetler
Üst yönetimimiz, müşteri memnuniyetini sürdürmek ve arttırmak için yapılan şikayetlerin ele alma prosesinin planlanmasını sağlar.

6.4 Kaynaklar
Müşteri Memnuniyet Bölümü prosedürünün etkin ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için, Üst Yönetim ile yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantılarında kaynak ihtiyaçlarını (personel, eğitim, prosedür, dokümantasyon, bilgisayar yazılım donanımı vb) değerlendirilerek temin edilmesi sağlanır. Acil kaynak ihtiyacı halinde ise yönetimin gözden geçirme toplantısı beklenilmeksizin karşılanması sağlanır.

7. Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi

7.1 İletişim
Dış Müşterilerimiz şikayetini internet sayfamızda yer alan İletişim alanından Bize Ulaşın:"Müşteri Memnuniyeti" formu ya da AçıkDeniz internet Şube ile Kurumsal İnternet Şube'de yer alan "Bize Ulaşın" ekranından Müşteri Memnuniyeti formu ile Faks, Posta ve 0850 222 0 800-801 ile doğrudan iletebilirler. Ayrıca şubelerimiz, internet siteleri, sosyal medya (Facebook, Twitter) BDDK, resmî kurumlar kanalı ile ulaşan bildirimler de proses edilir. Şikayet bildiriminin nasıl bir yöntemle iletilebileceğinin detayı Müşteri Memnuniyeti Genel İşletim prensiplerinde detaylı olarak açıklanmaktadır.

7.2 Şikâyetlerin Alınması
Müşteri Memnuniyet Bölümüne iletilen tüm müşteri bildirimleri Rota Plus havuzuna uniq bir numara ile otomatik olarak aktarılmaktadır.
Bildirimler iş listesinden otomatik havuz sistemi ile şikâyet ekibi tarafından çekilmektedir. Bildirimi karşılayan kişi havuzuna atanan bildirimleri tek tek ele alır, bildirimi ele alma sırasında ön değerlendirme yapar.

<u>Ön değerlendirme ile</u>
- Acil ve önemli olan şikayetlerin tespiti yapılır. (Üst yönetimden gelen bildirimler, Emekli Bankacılığı işlemleri, KVK akışları vb)
- Mükerrerlik kontrolü yapılır.
- Müşterinin önceki şikayetine bakılarak ilişiği araştırılır.
- Tekrarlayan şikâyetin tespiti yapılmaktadır.
- Bildirimin detayında yer alan bilgiler doğrultusunda uygun Ana Konu/Konu/Alt Konu ve Bildirim Türü seçilerek kategorizasyon yapılır
- Bildirimin hangi görev grubu sorumluluğunda olduğu belirlenir. (VIP, Özel Bankacılık, Emekli Bankacılığı ve Kredi Kartı Kampanyaları)

7.3 Şikâyetlerin Takibi

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

Müşteri bildirimleri alındıktan sonra kapatılmasına kadar geçen süre içinde izlenilen tüm adımlar Rota Plus sistemi üzerinden takip edilebilir. Yapılan ara bilgilendirmelerle de şikayetçiye bilgi verilir.

7.4 Şikâyetlerin Alındığının Bildirilmesi
www.denizbank.com internet sitesindeki iletişim alanında Bize Ulaşın: Müşteri Memnuniyeti formunun doldurulmasını, ayrıca Bireysel ve Kurumsal İnternet Şubeleri altında yer alan "Bize Ulaşın" ekranından "Müşteri Memnuniyeti" formunun doldurulmasını takiben, şikayetçiye ekrana çıkan bilgi mesajı ile bildirimin tarafımıza ulaştığı ve değerlendirmeye alındığı bilgisi Takip Numarası ile birlikte verilir. Ayrıca otomatik olarak E-posta ve SMS ile ön bilgilendirme yapılır.

- Şubeden Müşteri Temsilcilerimiz ve Çağrı merkezimiz aracılığıyla iletilen şikayetlerde şikâyetçiye sözlü olarak şikâyetin değerlendirmeye alındığı bilgisi verilir. Rota Plus'a müşterinin bildirimi girildiğinde müşterimize ayrıca E-posta ve SMS aracılığı ile de takip numarası bilgi amaçlı gönderilmektedir.

7.5 Şikâyetlerin Başlangıç Değerlendirmesi
Şikâyetin ilk kabulünden sonra her bir şikâyet önem derecesi, güvenliğe etkisi ve işlemin süreli olmasına göre değerlendirilir.

7.6 Şikâyetlerin İncelenmesi
Müşteri Memnuniyeti birimine ulaşan tüm şikayetlerin müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde çözülmesi için, daha önce yaşanan ilgili durumlar, şikâyetin oluşma sıklığı ve önem derecesi göz önünde bulundurularak araştırılır.

7.7 Şikâyetlere Cevap Verme
Şikâyete istinaden yapılan araştırmaya göre problemin düzeltilmesi ve gelecekte tekrarlamaması için gerekli önlemlerin alınması yönünde çözümler üretilmektedir. Ayrıca şikâyetin tekrar etmemesi için DİF dosyasında takibi yapılmaktadır.

Şikâyet hemen çözüme ulaştırılamıyorsa, müşteriye ara bilgilendirme yapılarak şikayetinin devam ettiği bilgisi iletilir. Aynı zamanda çözüme hızla ulaşmak için gerek aksiyonlar alınmaktadır.

7.8 Kararın Bildirilmesi
Şikayetçinin, şikâyeti ile ilgili nihai karar alınır alınmaz kendisine sözlü (telefonla) veya yazılı (SMS, e-posta, posta) olarak bilgi verilir.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

7.9 Şikâyetlerin Kapatılması

Tüm şikayetler ilgili faaliyetler gerçekleştikten sonra müşterilere gerekli bilgilendirme yapılarak kapatılır. Rota Plus sistemi üstünde bildirim kapama durumu seçilerek kaydedilir. Seçim alanları belirlenmiştir.

- **Bilgi verildi:** Müşterinin sorduğu sorulara genel bilgilendirme yapıldığında,
- **Özel çözüm uygulandı:** Müşteri Memnuniyeti bünyesinde karşılanan maddi tazminde
- **Olumlu yanıt verildi:** Müşteri bildiriminde yer alan talep, şikâyet karşılandığında,
- **Olumsuz yanıt verildi:** Müşteri bildiriminde yer alan talep ya da şikâyet, müşteri nezdinde karşılanmadığında,
- **İM'ye yönlendirildi:** Müşteri bildiriminde yer alan talep ya da şikâyetin İletişim Merkezi aracılığı ile çözümlenmesi durumlarında,
- **Şubeye yönlendirildi:** Müşterinin bildirimi ile ilgili işlemlerin şubeye giderek yapabileceği durumlarda seçilir.

8. Sürdürme veya İyileştirme

8.1 Bilginin Toplanması

- Müşteri Memnuniyeti Bölümü'ne iletilen tüm müşteri bildirimleri geliş kanalına bağlı olarak Rota Plus üzerinden işleme alınır. Bildirim havuzuna manuel ya da otomatik olarak benzersiz bir numara ile aktarılmakta ve karşılayan tarafından proses edilmektedir. Rota Plus üzerinde işleme alınan hiçbir kayıt silinememektedir.
- Tüm müşteri bildirimleri bildirim detayında yer alan bilgiler doğrultusunda uygun Ana Konu/Konu/Alt Konu ve Bildirim Türü seçilerek Rota üzerinden sınıflandırılması yapılarak önceliği seçilir.
- Bildirim, Önce Müşteri havuzundan dağıtılmış ise Önce Müşteri havuzuna benzersiz bir numara ile kaydedildiği için sonrasında farklı bir numara verilmez.
- Zorunlu alanların tam doldurulmaması halinde sistem kayda izin vermez ve uyarı mesajı gösterir. Ayrıca sorunsuz olan başarılı kayıtlar için bir sonraki aksiyon alınabilmektedir.
- Müşteri Memnuniyeti Bölümü çalışan personel eğitim bilgileri elektronik ortamda saklanmaktadır.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

8.2 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi
Bütün Şikayetler konularına göre Rota Plus-Önce Müşteri Sistemine kaydedilirken sınıflandırılır ve aylık olarak yayınlanan raporda sorunların eğilimleri ile ilgili analizlere yer verilir.

8.3 Şikâyetleri Ele Alma Süreci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi
ATM, İnternet Şube, İletişim Merkezi ve Şubelerden işlem yapan müşterilerimize gönderilen anket sonuçlarına göre Müşteri Deneyimi tarafından müşterilerimiz aranmakta ve talepler tekrar değerlendirilmektedir.

8.4 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İzlenmesi
Müşteri Memnuniyeti Bölümü süreçlerinin etkinliğinin ve verimliliğinin izlenmesi analizler ve çeşitli dönemlerde alınan raporlar ile sağlanır. Prosesin performansı önceden belirtilen kriterlere göre ölçülmektedir.

- Politika ve Hedefler
- Görev ve sorumlulukların uygunluğu
- Personelin uygun yetkilendirilmesi
- Personelin insiyatif kullanma sınırları
- Eğitimlerin etkinliği ve verimliliği
- Personelden gelen iyileştirme önerileri
- Şikayetçi memnuniyet derecesi
- DÖF prosesinin etkinliği ve verimliliği izlenir.

İzleme verileri:

- Alınan şikayetler,
- Dış çözüm yollarına havale edilen şikayetler
- Şikayetler sayesinde iyileşme kaydedilen prosedürler

8.5 Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Tetkiki
Şikâyeti ele alma prosesinin performansını değerlendirmek üzere aylık olarak değerlendirme yapılır.

Değerlendirme yapıldığında şikayetleri ele alma prosedürlerine uygunluğu ve hedefleri gerçekleştirme performansı kontrol edilir.

8.6 Şikâyetleri ele alma sürecinin yönetim tarafından gözden geçirilmesi

8.6.1 Kuruluşun üst yönetimi şikâyetlerin ele alınma sürecini, aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmelidir:
- Prosesin uygunluğunu ve devamlılığını sağlamak,

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.

- Müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlar ile ilgili uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak
- Ürün ve proses eksikliklerini tespit etmek ve iyileştirmek
- Gelişen teknoloji karşısında oluşan ihtiyaçları değerlendirmeyi amaçlar.

8.6.2 Yönetimin yaptığı gözden geçirmede, girdiler aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Politika, hedefler, organizasyon yapısı, kaynakların erişebilirliği ve sunulan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler
- Mevzuattaki, diğer kuruluşlardaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve sürekli izleme sonuçlarını içeren prosesin genel performansı
- Tetkiklerin sonuçları
- Düzenleyici ve Önleyici Faaliyetlerin statüleri
- Önceki YGG'den kaynaklanan faaliyetlerin takibi
- İyileştirme için tavsiyeler

8.6.3 Yönetimin gözden geçirmesinin çıktılarında aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Prosesinin etkinliğinin ve verimliliğini iyileştirilmesi ile ilgili kararların ve faaliyetler
- Ürün iyileştirilmesi ile ilgili öneriler
- Kaynak ihtiyaçları ile ilgili kararlar ve faaliyetler

8.7 Sürekli İyileştirme

Bankamız personeli, sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla faaliyetlerde bulunur.

Bankamızın tüm personeli müşteri odaklı yaklaşım bilinciyle diğer kurum ve kuruluşların şikayetlerini ele alma uygulamalarını araştırır, önerilerde bulunur. Ayrıca bankamız yenilikleri ve iyileştirme önerilerini ödüllendirerek sürekli iyileştirmeye teşvik eder.

Kalite politikası, kalite hedefleri, analiz raporları, tekrarlayan şikayetlerin tespiti ve iyileştirme, düzeltici ve önleyici faaliyetler Aylık İşletim Raporu aracılığı ile periyodik olarak gözden geçirilir. Süreçlerin performans değerlendirmeleri incelenir.

Bildirim trendlerine göre yapılan analizler yardımı ile Bankamızın diğer bölümleri bilgilendirilip gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır.

Yoğun gelen bildirimler ışığında gelişme sağlanabilecek konuları fırsata çevirip, ilgili işkolları ile paylaşarak bölüm içinde ve hatta bankamızın diğer bölümleri ile aksiyon planı oluşturulur.

Bu doküman ve içerdiği bilgiler gizlidir. İzinsiz olarak kısmen ya da tamamen kullanılamaz ve çoğaltılamaz. Müşteri Memnuniyet Bölümü ya da ilgili DenizBank A.Ş. ve çalışanları dışındaki şahıslara verilemez.