

## GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

## 1. GENEL AKIŞ

- **Müşteri Memnuniyeti ekibi 46 Agent (4 takım), 4 Takım Lideri, 6 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ile faaliyetine devam etmektedir.**
- 46 Agent; Şikâyet Yönetimi, Kampanya Ekibi, Resmi Kurum Ekibi, VIP – Sosyal Medya Ekibi olarak görevlendirilmiştir.
- Sorumluluk ve yetkinlikler ortak olduğu için görevlerde esneklikler bulunmaktadır, ihtiyaca göre görev değişimi yapılabilmektedir.
- Şikâyet Yönetimine ait dokümanlar soft olarak tutulmaktadır. Tüm çalışanlar bu dokümanlara erişebilmektedir.
- Doküman sorumluları dışında dokümanlar üzerinde değişiklik yapılamamaktadır.
- Çalışanlar iç iletişimlerini Banka Outlook adreslerinden yapmaktadırlar. Ayrıca tüm çalışanların login ID'leri bulunmakta ve Login ID'ye tanımlı ses kaydı tutulan telefonlardan müşteri ile görüşme gerçekleştirmektedirler. Banka ve özel görüşmeleri için tahsis edilmiş dahili telefonları da bulunmaktadır.
- Her çalışanın kullandığı tüm ekran ve PC yazılımı için Login ID şifresi ve kullanıcı adı kendisine özeldir. Her görüşme ve kullanılan yazılım/program/network bağlantıları kayıt ve kontrol altındadır.
- Müşteri bilgileri resmi merciler dışında hiçbir çalışan tarafından 3. Şahıslara aktarılmamaktadır.
- Müşteri Memnuniyeti Bölümü şikâyet, itiraz, talep, bilgi amaçlı sorular, öneriler ve teşekkürleri ele alan kayıtlandırıcı, talep eden, çözümleyen ve müşteriye cevap veren bir çalışma içindedir.
- Müşteri Memnuniyeti Bölümüne ulaşan bildirimler Rota Plus Önce Müşteri yazılımında benzersiz bir numara ile kayıtlandırılmakta, sınıflandırılmaktadır.
- Rota Plus Önce Müşteri sistemi bildirimleri ele alma ve izleme süreci ihtiyacına göre planlanmış ve kurulmuştur.
- Banka ve kredi kartları şikâyet/talepleri ile ilgili kanuna göre müşteriye 20 gün içinde cevap verilmesi (ara bilgilendirme – nihai sonuç) gerekmektedir.
- Şikâyetleri ele alma sırasında bilgi, deneyim ve paylaşıma açık dokümantasyonların yanısıra kullanılan diğer kaynaklar; Bankamız müşteri bilgilerinin tutulduğu Inter-Vision, programı, Outlook adreslerine gelen bilgilendirme mailleri ve Kurumsal İletişim Portalından yararlanılmaktadır.
- Hizmet aksaması ve kart ücreti, hesap yönetim ücreti gibi parasal iade müşteri taleplerinde, diğer iş kolları ile mutabık kalınarak olumlu sonuçlandırılan bildirimler için iade kararı verilmektedir. Alınan iade kararları için belirli yetkinlik limitleri bulunmakta ve bu limit her çalışan tarafından bilinmektedir. Yetkinliğin aşılması durumunda Rota Plus Önce Müşteri ortamında tanımlı hiyerarşik onay mekanizması ile işlem tamamlanmaktadır.
- Şubelerimizde müşteri bildirimleri ilk başvuru anında karşılanmakta olup konu şikâyete dönmeden müşterilerimize ilk kontak kurduğu noktada çözüm sunmak öncelikli hedefimizdir. Ancak müşterinin şikâyetini iletmek istediğini belirtmesi halinde şubelerimiz tarafından konu ile ilgili alınan aksiyonların da yer alacağı şekilde Rota Plus Önce Müşteri'den müşteri bildirimini kaydedilerek Müşteri Memnuniyeti ekibine konunun iletilmesi ya da şubelerimizde bulunan ADK Duvarı üzerindeki telefon aracılığı ile şikâyet hattımıza ulaşarak şikâyetlerini kendilerinin iletilmesi sağlanmaktadır.
- Rota Plus Önce Müşteri üzerinde tanımlanmayan ya da ilk defa karşılaşılan bir soruna rastlandığında Bankamız Kurumsal Portal' de yayımlanan tüm iş kollarının görev ve

**GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ**

- sorumluluklarına bakılarak konu hakkında ilgili iş koluna e-mail ya da telefon ile bilgi alınmaktadır.
- Müşteri Memnuniyeti Bölümü çalışanları tarafından, ilk kontakta çözüme kavuşturulamayan bildirimler; Rota Plus Önce Müşteri sistemi üzerinden yer alan Bankamız Genel Müdürlük birimleri ve şubelere muhatap adından atama yapılmakta, alınan cevaba göre bildirim sonuçlandırılmaktadır.
  - Bildirimleri ele alma süreci hedeflerin, etkinliğin ve verimliliğin ölçümü rapor ve analizler ile devamlı izlenebilmektedir.
  - Bölümüme ait KPI hedeflerimiz ve çalışan performans hedefleri tüm ekip tarafından bilinmektedir.
  - Bankamıza gelen bildirim ele alınması süreci ile ilgili gereken majör eğitimler belirlenmiş olup yeni işe başlayan çalışanlar da dahil olmak üzere her çalışanın bu eğitimi alması için gerekli çalışma yapılmaktadır.
  - Bildirimleri ele alma sürecinde çalışanlar hakkındaki şikâyetlerde sadece şikâyet edilen kişi ve yöneticisine bilgi verilir.
  - Müşteri Memnuniyeti personeline gelen teşekkür bildirimlerinde, bildirim ele alan personel Rota Plus Önce Müşteri üzerinden memnuniyet kaydını oluşturmaktadır. Teşekkür içeren bildirim, teşekkür edilen kişi ve yöneticilerine e-mail kanalı ile iletilmektedir.
  - Müşteri Memnuniyeti Bölümüne iletilen tüm müşteri bildirimleri geliş kanalına bağlı olarak Rota Plus Önce Müşteri sisteminde process edilir.
  - Rota Plus Önce Müşteri sisteminden hiçbir kayıt silinmemektedir.
  - Çalışanlar genel olarak Bankamız ürün ve hizmetlerimize ilişkin önerilerini tüm Banka sistemine açık olan Kurumsal Portal üzerinden yapabilmektedirler. Ayrıca süreç ile ilgili önerilerini ise Takım Liderlerine iletebilmektedir.
  - Çalışan performans ölçümü Bankamız İnsan Kaynaklarının belirlediği yöntemle açık olarak değerlendirilmekle birlikte Müşteri Memnuniyeti' ne ulaşan bildirimleri ele alma sürecinde aylık olarak skor kart ile takip edilmektedir.
  - İş kollarından görüş alınmak suretiyle çözülemeyen şikâyetler ve suistimal içeren bildirimler Bankamız Teftiş Kurulu Başkanlığı'na eskâle edilmektedir.
  - Görüşme sırasında ikna edilemeyen kişiler için, çalışanlar Takım Liderleri ve Yöneticilerine görüşme çağrısını eskâle edebilmekte, nihai çabanın sonucunda şikâyetin hala sürmesi durumunda müşterilere TBB Hakem Heyeti'ne şikâyetlerini iletebilecekleri bildirilmektedir.
  - Şikâyetin çözümü sonrasında müşterilere belirlenen iletişim kanalları kullanılarak bilgi verilmektedir.
  - Ayrıca müşterinin herhangi bir telefonu mevcut ise özellikle acil ve önemli şikâyetlerde detay bilgi almak için öncelikle müşteri telefon ile aranmakta ulaşılamaz ise diğer iletişim kanalları kullanılmaktadır.
  - Birçok müşteriyi etkileyen ya da birçok müşteriyi etkilemese dahi kritik önem taşıyan şikâyetler (potansiyel şikâyetler) e-mail ile ilgili iş kollarına Takım Liderleri veya Yöneticiler tarafından iletilmekte ve Üst Yönetime raporlanmaktadır.

**2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ BÖLÜMÜNE ERİŞİM**

Müşterilerimiz talep, öneri ve sorunlarını temel olarak WEB sayfamız, 0850 222 0 800, 0850 2220 801 Önce Müşteri Hattı, faks, posta, sosyal medya, resmi kurumlar ve şubelerimiz kanalı ile iletebilmektedir.

Rota Plus Önce Müşteri sistemi uygulamasına tanımlanan geliş kanallarına aşağıda yer verilmiştir.

**2.1. [www.denizbank.com](http://www.denizbank.com) “Önce Müşteri” formu**

**2.2. İnternet Bankacılığı****2.3. 0850 222 0 800 İletişim Merkezi ve 0850 222 0 801 Önce Müşteri Hattı**

Çağrı Merkezi, müşterilerin talep, öneri, teşekkür ve çözümleyemedikleri şikâyetlerini Rota Plus Önce Müşteri sistemini kullanarak iletir.

**2.4. Faks: 0212 336 3030****2.5. Posta**

Genel Müdürlüğümüze doğrudan gelen müşteri mektuplarını iletibilmektedir. Ayrıca iç muhaberat aracılığıyla iş birimlerinden gelen müşteri dilekçelerini kapsar. Haberleşme bölümü tarafından müşteri dilekçeleri Rota Plus Önce Müşteri sistemine girilir.

**2.6. Şikâyet Siteleri**

[www.sikayetvar.com](http://www.sikayetvar.com) , sitelerinde yer alan ve ajanslar aracılığı ile gelen günlük raporda yer alan farklı internet sitelerinde DenizBank ile ilgili müşteri şikâyetleri de alınarak process edilmektedir.

**2.7. BDDK**

Bankacılı Düzenleme ve Denetleme Kurumundan gelen Bankamız hakkındaki müşteri şikâyetlerini kapsar.

**2.8. Resmi Kurumlar**

Hakem Heyetleri, mahkemeler vs. 3. taraflardan gelen müşteri bildirimlerini kapsar.

**2.9. Genel Müdürlük**

Genel Müdürlük birimleri, kendilerine ulaşan müşteri bildirimlerini Müşteri Memnuniyetinden Haber Var mail grubu aracılığı ile Bölümümüze iletilmesine aracılık edebilmektedir.

**2.10. Müşteri Memnuniyeti\_VIP ([MusteriMemnuniyetiVIP@denizbank.com](mailto:MusteriMemnuniyetiVIP@denizbank.com))**

Bankamız üst yönetimi aracılığıyla iletilen şikâyetleri kapsar. E-mail adresi VIP ekibi ve yöneticilerimize açıktır. Aciliyet ve önem arz eden konularda bu e-mail adresi kullanılmaktadır.

**2.11. TBB**

Türkiye Bankalar Birliği aracılığı ile gelen bildirimleri kapsar.

**2.12. Şube**

Şubelerimiz yetkileri dâhilinde çözüm yolları tükenene kadar müşteri şikâyetlerini çözer. Çözümleyemedikleri şikâyetleri Rota Plus Önce Müşteri akışından Bölümümüze iletirler.

**2.13. Facebook**

Facebook sosyal sitesinden müşterilerimiz tarafından iletilen bildirimleri kapsar. Takip edilen sayfalar;

**Facebook için**

- ✓ DenizBank
- ✓ DenizAkvaryum
- ✓ DenizBank Emekli Bankacılığı
- ✓ Deniz Factoring
- ✓ Deniz Leasing
- ✓ Deniz Filo

**2.14. Instagram**

Uygulama üzerinden iletilen yorumları kapsamaktadır Takip edilen hesaplar;

- ✓ DenizBank
- ✓ DenizKartım
- ✓ DenizAkvaryum
- ✓ Deniz Factoring
- ✓ Deniz Leasing
- ✓ Deniz Filo
- ✓ Neohubzone

**2.15. Play Store / App Store**

Uygulamaların store ilettikleri yorumları kapsamaktadır. Takip edilen hesaplar;

- ✓ MobilDeniz
- ✓ DenizKartım
- ✓ Denize Çek Gönder

**2.16. Üst Yönetim**

Üst yönetim kadrosundaki yöneticilerimize ulaşan müşteri şikâyetlerini kapsar.

**2.17. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında gelen müşteri şikâyetlerini kapsar.

**2.18. Hazine Müsteşarlığı**

Hazine Müsteşarlığından gelen müşteri şikâyetlerini kapsar.

**2.19. Twitter**

Twitter sosyal medya sitesinden gelen bildirimleri kapsar.

**Twitter için**

- ✓ DenizBank
- ✓ Denizdinliyor
- ✓ DenizAkvaryum
- ✓ DenizPortföy
- ✓ DenizYatırım

**2.20. Yüzyüze**

Müşterilerin Genel Müdürlüğümüze gelerek şikâyetlerini bizzat bölüm çalışanlarımıza ilettikleri şikâyetleri kapsar.

**2.21. LinkedIn**

Uygulamaların store ilettikleri yorumları kapsamaktadır. Takip edilen hesaplar;

- ✓ DenizBank
- ✓ DenizAkvaryum
- ✓ Deniz Factoring
- ✓ Deniz Filo
- ✓ DenizLeasing
- ✓ DenizPortföy
- ✓ Neohub

**GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ****2.22. Youtube**

Uygulama üzerinden iletilen yorumları kapsamaktadır. Takip edilen hesaplar;

✓ DenizBank

**2.23. Tiktok**

Uygulama üzerinden iletilen yorumları kapsamaktadır. Takip edilen hesaplar;

✓ DenizBank

**3. ŞİKÂYETİN KAYDEDİLMESİ**

Müşteri Memnuniyeti Bölümüne iletilen tüm bildirimler geliş kanalına bağlı olarak Rota Plus Önce Müşteri sisteminde process edilir. Manuel girişi yapılan ya da sistem tarafından otomatik yaratılan girişlerde Rota Plus Önce Müşteri İş Listesine uniq bir numara ile aktarılmaktadır.

Otomatik Process Edilen Geliş Kanalları	Dağıtım
<a href="http://www.denizbank.com">www.denizbank.com</a>	İş Listesi
0850 222 0 800 (İletişim Merkezi)	İş Listesi
0850 222 0 801 (Önce Müşteri)	İş Listesi
Şube	İş Listesi
İnternet Bankacılığı	İş Listesi
Resmi Kurumlar	İş Listesi
Manuel Process Edilen Kanallar ve Yöntemleri	Dağıtım
1. Şikayet Siteleri	Sosyal Medya-VIP ekibi tarafından process edilir.
2. Twitter	
3. Facebook	
4. Instagram	
5. Play Store / App Store	
6. BDDK	Resmi Kurum ekibi tarafından process edilir.
7. Genel Müdürlük	Müşteri Memnuniyetinden Haber Var mail adresine gelen bildirim takım liderleri tarafından şikayet çözüm ekibine sıra ile dağıtılır ve Rota Plus Önce Müşteri akışı başlatılması sağlatılır.
8. Müşteri Memnuniyeti VIP mail adresi	VIP ekibi tarafından process edilir.
9. Resmi Kurumlar	
10. TBB	Gelen mektuplar muhaberat ekibi tarafından taranarak iş listesine aktarılır. Mektup aslı, alınan numara ile saklanır. İş Listesinden Resmi Kurum ekibi tarafından çözümü sağlanır.
11. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	
12. Hazine Müsteşarlığı	
13. Üst Yönetim'den gelen mailler	VIP ekibi tarafından process edilir.

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

14. Yüzyüze	Müşteri ile görüşme gerçekleştiren Müşteri Temsilcisi tarafından process edilir.
-------------	--

İş Listesine aktarılan bildirimler sistemde ortak bir havuza düşer. Ortak havuzdan bildirimler gün içerisinde Müşteri Memnuniyeti temsilcilerine Takım Liderleri tarafından dağıtılır. Müşteri temsilcileri havuzlarına atanana bildirimleri sırasıyla işleme alır. Bildirimi ele alma sırasında ön değerlendirme yapar. Banka iş kollarından görüş alınması gereken bir durum tespit edilir ise ilgili iş koluna muhatap adımından atama gerçekleştirir. Örneğin; Kampanya ile ilgili bildirimlerde Pazarlama iş koluna atama gerçekleştirir.

## 6. ŞİKÂYETİN ELE ALINMASI

Şikâyetin ele alınması adımları ve detayları aşağıda belirtilmiştir.

- Müşteri bildiriminin, Bankamız tarafından değerlendirmeye alındığına dair sistem tarafından SMS /E-posta gönderilir.
- Müşteri bilgilerine ulaşmak için sistemden arama yapılır.
- Inter-Vision veya Dashboard dan bilgilerine ulaşılarak müşteri numarası tanımlanır.
- Müşterinin daha önce Bankamıza ilettiği bildirimlerine ulaşılır.
- Önceki bildirimleri ile yeni bildirim arasında mükerrerlik kontrolü yapılır.
- Gelen bildirime istinaden ilgili kategori kriterleri seçilir.
- Bildirim kayıt edilir ve inceleme aşamasına geçilir.
- Çözüm süresinin 3 günü aşması durumunda müşteriye otomatik olarak SMS/ E-posta ile ara bilgilendirme yapılır.
- Nihai çözüm müşteriye iletilir.
- Bildirim kapatılır.

### 6.1. Temas Edilmesi

Geliş kanalına bağlı olarak müşterinin bildirimine, akışta belirtilen açıklama bölümünün, bankamıza gelen dilekçelerin okunması ya da görüşme sırasında ilk temas yapılır.

### 6.2. İlgisiz Bildirimler

Farklı bir kuruma iletilmesi gereken bildirim sehven Rota Plus Önce Müşteri adımına gelmiş ise yönlendirme alanından nedeni belirterek İPTAL seçeneği seçilir ve iptal edilir.

**Kullanıcı Aksiyonu** [X]

Nedeni [ ]

- Eksik Döküman
- İlgisiz
- IM hatalı giriş
- Mükerrer

**Aksiyonlar**

İlerlet Bekleme İptal

### 6.3. Okunaksız ve Müşteri Bilgisi Eksik Bildirimler

Bankamız müşteri kaydına, bildirimde yer alan bilgilerden ulaşılmaya çalışılır. Müşteri iletişim bilgilerine ulaşıyor ise, aranarak bildiriminin okunaksız olduğu belirtilir ve bildirim detayı öğrenilerek talebi ele alınır.

Müşteriye ulaşabileceğimiz herhangi bir veri bulunmuyor, dilekçe içeriği okunamıyor ise müşterimize posta veya e-mail kanalı ile geri dönüş yapılarak tarafımıza göndermiş olduğu belgelerin eksik veya okunmadığı yönünde bilgi verilerek Rota Plus Önce Müşteri akışı iptal edilir.

**Kullanıcı Aksiyonu** [X]

Nedeni [IM hatalı giriş] [X] [v]

- IM hatalı giriş
- Mükerrer
- Müşteri talebi
- Şube hatalı giriş

**Aksiyonlar**

### 6.4. Müşteri Talebi

Bildirim kaydı açtıran müşteri tarafından şikâyet/talebin çözümlenmiş olduğu veya şikâyetten vazgeçtiği belirtiliyor ve kaydın iptali talep ediliyor ise yönlendirme alanından akış iptal edilerek, kapama açıklamasına akışın neden iptal edildiği bilgisi eklenir.

### 6.5. Mükerrer Bildirim

Müşteri aynı gün içinde tamamen aynı bildirimini birden fazla kez iletmış ya da sistemsal olarak mükerrer iletilmiş ise ilk bildirimden sonra gelen bildirimler iptal edilir. Mükerrer olarak gelen bildirimlerin numaraları kapama açıklaması ekranına not olarak eklenir.

### 6.6. Sistemsal Hata Alınan Bildirimler




Sistemsal olarak hata alınması nedeniyle sonlandırılmayan bildirimler iptal edilmekte olup aynı içerikli yeni akış oluşturulur. İptal edilen akış numarası bilgisi de eklenir.

### 6.7. Şubeden Başlatılan Akışlar

Şubelerimiz aracılığı ile Rota Plus Önce Müşteri'den akış başlatılması durumunda müşteri bildirimini işleme alınarak sonuçlandırılır.

## 7. Müşteri Bilgileri Arama ve Tanımlama

### 7.1. Bankamız Müşterisi İse;

Müşteri bilgileri otomatik olarak gelmemiş ise Rota Plus Önce Müşteri akışından    butonu tıklanarak müşteri arama ekranına ulaşılır. Mevcut veriler ilgili alanlara doldurularak müşteri aranır.

Müşteri Arama sonucuna göre müşteri bilgilerine erişilir ve müşteri bilgileri kaydedilir.

### 7.2. Bankamız Müşterisi Değil İse;

Potansiyel müşterimizin adı soyadı ve iletişim bilgileri sisteme kaydedilerek bildirim yaratılır.

### 7.3. Önceki Bildirimlerine Ulaşılması



Müşteri tanımlaması yapıldıktan sonra ara butonu tıklanarak müşterinin önceki bildirimlerine ulaşılır. Müşterinin önceki bildirimine ait bildirim açıklaması ve kapama açıklaması görüntülenir.

Önceki Bildirimler

Ara

#### 7.4. Mükerrerlik Kontrolü

Müşterinin önceki bildirimleri listelendikten ve ilgili kayıtlara ulaşıldıktan sonra gerekli kontroller yapılarak aksiyon alınır.

- Müşteri aynı gün içinde tamamen aynı bildirimini birden fazla kez iletilmiş ya da sistemsel olarak mükerrer iletilmiş ise ilk bildirimden sonra gelen bildirim iptal edilir. Mükerrer olarak gelen bildirimlerden numarası küçük olan ilk bildirimdir.
- Henüz ilk bildirim sonuçlandırılmamış ve devam ediyor statüsünde ve aynı bildirim tekrar iletilmiş ise mükerrer gelen 2. bildirim iptal edilir.
- Mükerrer bildirim farklı bir günde gelmiş ise müşteriye ara bilgilendirme yapılarak işlemin devam ettiği bilgisi paylaşıldıktan sonra bildirim iptal edilir.
- İptal edilen bildirim içeriğine devam eden bildirim numarası ve müşteriye yapılan ara bilgilendirme notu eklenir.

#### 7.5. Müşteri Bildirimlerinin Ön Değerlendirmesi

Ön değerlendirme ile, acil ve önem arz eden konuları ve tekrarlayan bildirimlerin tespiti yapılır.

#### 7.6. Acil ve Önem Arz eden Konular

Konu başlıkları aşağıda belirtilmiş olup, kullanılan Rota Plus Önce Müşteri iş listesinde öncelikli bildirimlerin işleme alınması sağlanır.

**Not:** Müşteri segmenti, konu ya da geliş kanalına bağlı olarak gelen bildirimler acil ve süreli kabul edilmekte sisteme kaydedilirken ve işleme alırken Rota Plus Önce Müşteri’de tanımlı olan Öncelik alanı ACİL statüsünden beslenmektedir.

- Özel Bankacılık müşterisi;
- DenizBank Üst yönetimi mensubu, Teftiş Kurulu Başkanlığı mensubu ve aracılığı ile gelen müşteri bildirimleri;
- Bankamıza önemli dış kaynaklardan ulaşan diğer bildirimler ( Örn. Sosyal medya, Şikâyet siteleri, Basın Mensubu kişiler)
- Müşteri ve Bankamız açısından finansal zarar ve/veya güvenlik tehdidi oluşturabilecek konulardaki bildirimler ( Örn.Sahte kredi/kredi kartı başvurularından kaynaklı maddi zarar)

#### 7.7. Tekrarlayan ya da Rutin Dışında Gelen Şikâyet Tespiti

Rutin gelen ve/veya rutin dışında gelen şikâyetler yetkililer tarafından takip edilmekte olup kritik konular ilgili iş kolları ile paylaşılır.

- Olağan dışı/ farklı gelen konular
- Operasyonel/Sistemsel kaynaklı hata/ aksaklıklar
- Belirli bir dönemde tekrarlayan konular

**GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ**

- Sürekli yoğun gelen konular
- Müşteri Memnuniyeti, imaj ve pazar payı için Banka idari kararın değiştirilmesi düşünülen konular
- Bir müşteriden gelse dahi kritik olan/olabilecek konular (potansiyel şikâyet)
- Yasal olarak Bankayı riske sokabilecek konular ( BDDK ve TBB nezdinde incelenmiş ve aleyhimize karar alınmış /para cezası yansıtılmış vs.)

**8. Bildirim Kategorizasyonu**

Bildirim detayında yer alan bilgiler doğrultusunda uygun **Ana Konu/ Konu/Alt Konu**'su seçilerek kategorizasyon yapılır.

**8.1. Talep**

Bankamız ürün ve hizmetleri ile ilgili taleplerini ilettikleri bildirimleri kapsamaktadır.

**Örn:** Ekstre kesim tarihi değişikliği yapılması talep olarak değerlendirilmektedir.

**8.2. Şikâyet/İtiraz**

Bankamız ürün ve hizmetleri ile ilgili maddi beklentileri veya bildirimlerinin ele alınması süreçleri ile ilgili memnuniyetsizliklerini belirttikleri bildirimlerdir.

**Örn:** Kredi kapama için hesabına yeterli bakiyeyi yatırdığını ancak kredisinin kapanmadığını ileten müşteri bildirimleri şikâyet olarak kayıt edilmektedir.

**8.3. Öneri**

Bankamız ürün ve hizmetleri ile ilgili öneri içerikli bildirimlerdir.

**Örn:** Cep telefon bilgisi şubeye gitmeye gerek kalmadan mevcut kredi kart/debit kart ile ATM cihazlarından güncellenebilsin.

**8.4. Memnuniyet**

Memnuniyet içeren bildirimlerdir.

**Örn:** İletişim Merkezi çalışanlarından A kişinin göstermiş olduğu ilgi ve alakadan dolayı teşekkür etmek isterim.

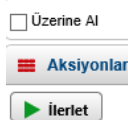
**8.5. Resmi Bildirim/Karar**

Bankamız ürün ve hizmetleri ile ilgili müşterilerimizin maddi beklentilerinin Resmi Kurumlar aracılığı ile gönderdiği ve işleme alındığı bildirimlerdir. ( Hakem Heyeti, Mahkemeler, BDDK, TBB. v.s)

**9. Bildirimin Kayıt Edilmesi**

7.1 Müşteri bilgileri ekrana geldikten sonra şikâyete uygun başlık seçilir ve açıklama kısmına şikâyet detayı yazılır.

7.2 Genel Müdürlükten, Sosyal medya kanallarından gelen mailler için Rota Plus Önce Müşteri sistemi üzerinden bildirim yaratılır. Giriş yapan kişi “üzerine al” kısmı seçerek ilerlet butonu tıklanır ve şikâyet temsilcinin İşlerim Bölümüne gider.



7.3 Bildirim Rota Plus –Önce Müşteri iş havuzundan dağıtılmış ise atanan bildirim ilgili kişi tarafından kontrol edilir ve farklı kanallardan ( web, e-posta, sosyal medya. vs. ) gelen bir

## GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

bildirim ise talebin içeriğine göre uygun konu/ alt konu bilgileri ile birlikte eksik olan müşteri bilgileri güncellenir.

7.4 Bildirim kaydedilirken Rota Plus üzerinde zorunlu alanların tam doldurulmaması durumunda sistem kaydetmeye izin vermez ve uyarı mesajı çıkarır.

7.5 Müşteriler bildirimlerinde; talep/şikâyetlerinin yanı sıra bildirim oluşma nedeni olarak şube veya personel kaynaklı olduğunu belirtiyorlarsa; şube/personel bilgisi aşağıdaki gibi eklenir.

Hatalı Şube	Akçakoca Şubesi
Hatalı Personel	Emel Şahin - Akçakoca Şubesi-Şube Operasyon Yöneticisi

7.6 Müşterilerin bildirimlerinde ilettikleri şikâyetin konusu ve içeriğine göre bildirim kategorize edilerek şikâyet nedeni alanı seçilir.

<b>Şikayet Bilgileri</b>	
Bildirim Kaynağı	Müşteri
Ana Konu	Kartlar
Konu	Kredi Kartı
Alt Konu	Başvurunun olumsuz sonuçlanması
Bildirim Türü	Talep
Şikayet Nedeni	Banka Politikası

## 10. Bildirimlerin İncelenmesi

### 10.1. Muhatap Atama

1. Müşteri Memnuniyeti Bölümü çalışanları tarafından, ilk kontakta çözüme ulaştırılmayan bildirimler için Rota Plus Önce Müşteri akışı ile ilişkili bölüm/Şube'ye muhatap ataması yapılır.

Doküman Ekle	Doküman İzleme	Tarihçe	Taslak Kaydet
BildirimDeğerlendirme - Olay No: 1704210257002093 - Kullanıcı: Nihan Gürleyen			Geçen Süre: 03g 01sa
+ RotaTalk Paneli (Yalnız Bilgi Mesajı Girilebilir)		2. adım	
< Önceki		Devam >	
Değerlendirme Paneli		1. adım	
<input type="radio"/> Bildirim Değerlendirme	<input checked="" type="radio"/> Muhatap Bilgi Girişi	<input type="radio"/> İade Onay Bilgi Girişi	

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

Şube 9142 Zincirlikuyu Şubesi

Bölüm Operasyon

Alt Bölüm

Kişi Ekrem Şenol Atar - Zincirlikuyu Şubesi-Şube Operasyon Yöneticisi

E-Posta Şablonu

E-Posta Başlığı

Helvetica

B I U


11

A

Muhataba bu bölümden bilgi girişi yapılı.

Tamam İptal

### Muhatap Dönüşleri

- Bildirim gönderilmiş olduğu iş birimleri, söz konusu olan akışta talep edilen işlem/ bilgi için gerekli aksiyonları alıp Rota Plus Önce Müşteri Akışı içerisinde Rota-Talk bölümüne görüşlerini ekler ve bildirim en altında bulunan “Görüş Bildir” aksiyonu olarak akışı tekrar Müşteri Memnuniyeti temsilcisine iletir.
- Rota Talk bölümünden yorum girişi yapıldığında geri dönen bildirimleri diğer bildirimlerden ayırt edilmesi için  simgesi mevcuttur.
- Müşteri bildiriminde parasal bir iade yapılması gerekiyor ise iade yapılacak olan konuya ait iade başlıkları seçilir ve iade onaya gönderilir.
- İade akışı öncelikli olarak akışı yönlendiren çalışanın bağlı olduğu Yönetmen/ Yetkili ünvanlı yöneticinin “İade Onay” iş listesine düşer ve onay yetki limitlerine göre ilgili akış onaylanarak iadenin yapılacağı iş koluna iletilir ve iade işlemi gerçekleşir.
- 6. İade onay sıralaması:**
- Yetkili/ Yönetmen → Bölüm Müdürü → Grup Müdürü → Genel Müdür Yardımcısı → İadeyi yapacak olan İlgili İşkolu.
- İadeye gönderilen akış iş listesinde sarı ve bildirim değerlendirme uzantısı ile görünür.

## GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

	Tarih	Aksiyon Tarihi	Olay No	Adım	Atanan Kişi	Aksi...	D...		Özet Bilgi
9.	16.04.2017 08:35:53	26.04.2017 17:18:19	170416-ÖNCMÜŞ...	BildirimDeg...	Sebahattin Çınar - 9019 - Yetkili	İlerlet	🔍	📧	Müşteri No: TCKN/VKN: <a href="#">ÖM Akış Raporu</a>

10. İadesi tamamlanan bildirim için iadeler tamamlandıktan sonra eğer bildirim içerisinde sadece tek bir iade işlemi ile ilgili konu varsa akış otomatik olarak kapanır ve müşteriye otomatik olarak SMS/ E-Posta ile bildirim yapılır.
11. Bildirimin içerisinde iade konusu dışında 2. bir konu başlığı varsa Çoklu İade Onay akışı otomatik kapanır ve “Aktif “ olarak görünen iade onay süreci ”tamamlandı“ olarak değişir. Önce Müşteri akışı agent’ın İşlerim Havuzunda aktif olarak görünmeye devam eder.

### 10.2. Ara Bilgilendirme

- ✓ 72 saat içerisinde çözümlenmemiş olan bildirimler için sistem otomatik olarak ara bilgilendirme yapmaktadır.
- ✓ Ayrıca inceleme süresi 7, 10 ve 14 günü aşmış bildirimlerde de müşteriler SMS veya e-mail ile bildirimlerinin incelemesinin devam ettiği konusunda bilgilendirilir. Yapılan ara bilgilendirmeler Rota Plus Önce Müşteri sisteminde kayıt altına alınır.

### 10.3. Dönüş kanalları

Alınan bildirimlerin muhatabına bağlı olarak geri bildirim lehdarı değişebilmektedir. Aşağıda sırasıyla iletişim adreslerine bağlı olarak tercih edilen geri dönüş kanallarımız ve geri bildirimleri alan taraflara genel olarak yer verilmiştir.

<u>Sikayet Geliş Kanalı</u>	<u>Bildirim Lehdarı</u>	<u>Geri Dönüş Kanalları</u>
İletişim Merkezi 0850 222 0 800-801	Müşteri	E-posta , SMS, Telefon, Posta
WEB Form/ E-posta/Internet Bankacılığı	Müşteri	E-posta , SMS, Telefon, Posta
Posta	Müşteri	Posta , E-posta , Telefon
Şube	Müşteri	E-posta , Telefon , SMS, Posta
BDDK, TBB, Tüketici Hakem Heyeti, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve diğer	Müşteri	Posta ,E-posta, Telefon

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

**GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ**

resmi kurum bildirimleri	BDDK,TBB, Tüketici Hakem Heyeti, Hazine Müsteşarlığı,Gümrük	Posta, KEP
Şikayet WEB sitesi (şikayetvar)	Müşteri	E-posta , SMS, Telefon, Posta
Sosyal medya	Müşteri	E-posta , SMS, Telefon, Posta
KEP	Müşteri, Resmi Kurum	KEP, Posta, E-posta
Faks (212 336 30 30)	Müşteri	Posta , E-posta , Telefon,

**10.4. Bildirim Kapama**

- İlk kontakta çözümlenen bildirimler için alınan aksiyonlar ve sonuç bilgisi kapama açıklaması bölümüne eklenir ve bildirim geldiği kanala uygun olan dönüş kanalından bilgi verilir.
- Muhaptan dönen bildirimler için tüm aksiyonlar alınmış ve sorun çözümlenmiş ise müşteriye; bildirim geldiği kanala uygun olan dönüş kanalından bilgi verilir.
- Bildirim kapama açıklaması bölümüne bildirim için alınan aksiyonlar ve sonucu hakkında özet bilgi yazılır; müşteriye ne şekilde bilgi verildiği eklenir.
- Müşteri bilgilendirme seçenekleri “ Müşteri Bilgilendirme” sekmesinden seçilir ve buna bağlı alt başlıklar seçilir.
- Kapama yapılmadan önce son olarak “Müşteri Sadakati” alanı doldurulur ve müşteri talebinin çözümü Banka ve müşteri açısından değerlendirilerek akış kapatılır.

**11. GÖREV GRUBU KONULARI****Bildirim Çözen Personel Konuları**

- Bankamız ürün ve hizmetleri hakkındaki talep, şikâyet, itiraz, öneri ve teşekkür içerikli bildirimler,
- İlgili ekranlardan kontroller yapıldıktan sonra çözümlenebilecek her konudaki bildirimler,
- Şube ya da diğer iş kolları ile görüşülerek alınan bilgi doğrultusunda çözümlenebilecek müşteri bildirimleri,
- Müşteri ile iletişime geçilerek anlık çözümlenebilecek bildirimler,
- Sosyal Medya & VIP kanalından gelen tüm bildirimler,
- İl, İlçe Hakem Heyeti, Hukuk Müşavirliği’nden, TBB ve BDDK’ dan ulaşan bildirimler,

**Analiz ve Raporlama Ekibi**

- Bildirimlerin ele alınmış sürecinin her aşamasının standart gereklerine uygun olarak yürütülmesinin sağlanması,
- Müşteri Memnuniyetinin iş akışı, işletim faaliyetleri vs. dokümanlarının güncelliğinin sağlanması ve gerekli revizyonların yapılması,

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

**GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ**

3. İzleme ve ölçme için rapor ve analizlerin yapılması,
4. Süreçlerle ilgili değişiklik ve güncellemelerde çalışanların bilgilendirilmesi,
5. Alınması gereken eğitimlerin planlanması,
6. Müşteri Memnuniyeti ekibinin aylık kalite değerlendirmesini yaparak çıkan skorkart sonuçlarının ekip ile paylaşılması,
7. Sistemsel geliştirme ve projeler için IT'ye talep açılması, testlerinin gerçekleştirilmesi,
8. İptal edilen akışların haftalık olarak doğru iptal edilip edilmediğinin kontrol edilerek, hatalı iptal edildiği tespit edilenler için gerekli aksiyonların alınmasının sağlanması,

**12. YETKİ VE GÖREV DEVRİ**

Şikayet Ele Alma processine dahil olan personelin herhangi bir nedenle yerinde bulunmadığı durumlarda görev ve sorumlulukların devri aşağıdaki tabloya göre yapılır.

	Grup Müdürü	Bölüm Müdürü	Yönetmen	Takım Lideri	Yetkili
Bölüm Müdürü	MS		OS		
Yönetmen		MS		OS	
Takım Lideri				MS-OS	
Yetkili					MS-OS

**OS:** Operasyonel Sorumluluk

**MS:** Mali Sorumluluk

**İade Onay Yetki Tablosu**

YENİ TUTAR	1. ONAY YETKİSİ	2. ONAY YETKİSİ
0 TL / 3.500 TL (Dahil)	Bölüm Yönetmeni	
3.5001 TL / 10.000 TL (Dahil)	Bölüm Yönetmeni	Bölüm Müdürü
10.0001 TL / 50.000 TL (Dahil)	Bölüm Müdürü	Grup Müdürü
50.001 TL üstü	Bölüm Müdürü	Grup GMY

**Operasyonel Sorumluluk**

Müşteri Memnuniyeti Bölümü şikayet ekibinden birinin herhangi bir nedenden dolayı (izin,tayin, ofis dışı .. vs ) işe gelememesi durumlarında ilgili kişiye iş gönderimi yapılmaz. Ayrıca bu kişinin iş listesinde bekleyen (devam eden) bildirimler Takım Liderleri yetkisinde, ekibindeki diğer kişilere devredilir.

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

**Mali Sorumluluk**

Müşteri Memnuniyeti Bölümü çalışanlarının görevlerinin tam olarak yapıldığının sorgulanmasıdır.

**Revizyon Dosyası**

Sıra No:	Revizyon Konusu	Güncelleyen Kullanıcı	Tarih
01	Çalışan Kişi Sayısı 43 yetkili toplam 54 kişi olarak revize edildi.	Perinur Büke	24.03.2014
02	Ara bilgilendirme süreleri (7-14-21.günler)7-10 ve14. Gün olarak revize edilmiştir.	Perinur Büke	24.03.2014
03	Çalışan Kişi Sayısı 57 yetkili toplam 69 kişi olarak revize	Yeliz Güneş Korkmaz	23.03.2015
04	İade onay yetki limitleri revize edildi.	Yeliz Güneş Korkmaz	23.03.2015
05	Çalışan Kişi Sayısı revize edilmiştir. (38 Agent (3 takım) , 3 Takım Lideri, 6 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ) Partner sistemi kaldırılmıştır. Facebook bankacılığı çıkarıldı. Rota plus ekran görüntüleri güncellendi.	Nihan Gürleyen	21.04.2017
06	▪ Çalışan Kişi Sayısı Revize Edildi. Müşteri Memnuniyeti ekibi 37 Agent (3 takım) , 3 Takım Lideri, 4 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ile faaliyetine devam etmektedir.	Asuman Güremen	16.10.2018
7	▪ Çalışan sayısı revize edildi. <b>Müşteri Memnuniyeti ekibi 36 Agent (3 takım) , 3 Takım Lideri, 3 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ile faaliyetine devam etmektedir.</b>	Asuman Güremen	25.01.2019
8	İletişim merkezi telefon numarası güncellendi: 0850 222 0 801 nolu Önce Müşteri Hattı	Asuman Güremen	25.01.2019
9	2.3. maddesindeki IM bilgisi güncellendi. :0850 222 0 800 İletişim Merkezi ve 0850 222 0 801 Önce Müşteri Hattı	Asuman Güremen	25.01.2019



## GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

10	3.madde ŞİKAYETİN KAYIT EDİLMESİ nde yer alan iletişim merkezi telefonları 444 den 850 olarak değiştirildi.	Asuman Güremen	25.01.2019
11	Personel sayısı 43 den 46 ya yükseltildi	Asuman Güremen	30.01.2020
12	Sosyal medya ulaşım kanalları revize edildi	Asuman Güremen	30.01.2020
13	Sosyal medya ulaşım kanalları revize edildi. Instagram ve playsotre yeni hesaplar eklendi. Facebook ve twitter a da yeni hesaplar eklendi.	Asuman Güremen	23.09.2020
14	Personel sayısı 46 dan 47 ye yükseltildi.	Asuman Güremen	23.09.2020
15	Ekip sayısı 2 den 3 e yükseltildi.	Asuman Güremen	23.09.2020
16	Çözüm süresi 48 saatten 72 saate yükseltildi.	Asuman Güremen	23.09.2020
17	İptal akışlara sistemsel hata nedeniyle iptal edilen akışların bilgisi eklendi.	Asuman Güremen	23.09.2020
18	Ekip sayısı 53 iken 51 olarak revize edildi. Analiz ekibi sayısı 3 e yükseltildi.	Asuman Güremen	11.01.2021
19	Takip edilen sosyal medya hesaplarından fastPay çıkarıldı	Asuman Güremen	14.01.2021
20	Sosyal medya için takip edilen hesapların bilgisi eklendi / güncellendi. *facebook – DenizAkvaryum, Deniz Filo, Deniz Leasing, Deniz Factoring, DenizBank Emekli Bankacılığı eklendi *Instagram – DenizAkvaryum eklendi *LinkedIn – DenizBank, DenizAkvaryum, Deniz Factoring, Deniz Filo, DenizDinliyor eklendi *Youtube – DenizBank eklendi	Lale Çakın	04.01.2022
21	Ekip personel bilgisi revize edildi.	Sebahattin Çınar	21.01.2023
22	Ekip personel bilgisi revize edildi.	Sebahattin Çınar	30.01.2023
	Ekip personel bilgisi revize edildi <b>Müşteri Memnuniyeti ekibi 49 Agent</b>	Lale Çakın	25.03.2024
24	İade onay yetki tablosu revize edildi. TUTAR 1. ONAY 2. ONAY		25.03.2024

Yürürlük Tarihi 04.11.2024

## GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

		YETKİSİ	YETKİSİ		
	0 - 3.500 TL	Bölüm Yönetmeni			
	3.501 – 5.000 TL	Bölüm Yönetmeni	Bölüm Müdürü		
	5.001 – 20.000 TL	Bölüm Müdürü	Grup Müdürü		
	20.001 TL üstü	Bölüm Müdürü	Grup GMY		
25	SYF 5'te yapılan değişiklikler; <b>ŞİKÂYETİN KAYDEDİLMESİ</b> maddesinde “Ortak havuzdan bildirimler gün içerisinde Müşteri Memnuniyeti temsilcilerine dağıtılır.” İfadesi yer alıyor. Bu detay “Takım Liderleri tarafından ekibe dağıtılır.” şeklinde güncellendi.  SYF 14'de yapılan değişiklikler;  7. Müşteri Memnuniyeti ekibinin aylık kalite değerlendirmesini yaparak çıkan skorkart sonuçlarının ekip ile paylaşılması, 8. Sistemsel geliştirme ve projeler için IT'ye talep açılması, testlerinin gerçekleştirilmesi,  7 ve 8. Maddeler yeni eklendi.			Lale Çakın	29.04.2024
26	Dönüş Kanalları tablosunda değişiklikler yapılmıştır.			Lale Çakın	29.04.2024
27	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ BÖLÜMÜNE ERİŞİM maddesi kapsamında</b>  Facebook hesaplarından DenizKartım çıkarıldı. Instagram hesaplarından DenizDinliyor çıkarılarak Neohubzone eklendi. Twitter hesabından Denizbank İnsan Kaynakları çıkarıldı. DenizAkvaryum, DenizPortföy ve DenizYatırım eklendi. LinkedIn hesabına DenizLeasing, DenizPortföy ve Neohub eklendi. Ayrıca Tiktok uygulaması üzerinden takip edilen DenizBank hesap bilgileri eklendi.			Lale Çakın	29.04.2024

## GD-007 2.7 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GENEL İŞLETİM PRENSİPLERİ

28	<p><b>Dönüş Kanalları Tablosunda;</b></p> <p>bilgisi <b>İletişim Merkezi 0850 222 0 800-801</b> şeklinde <b>değiştirildi.</b></p> <p>WEB Form/ E-posta alanına <b>İnternet Bankacılığı bilgisi eklendi.</b></p> <p>Şube bilgisi sadece Şube olarak kalacak. ayrı olan sheet silindi ve alttaki sheete <b>Tüketici Hakem Heyeti</b> olarak eklendi.</p> <p>Şikayet WEB sitesi (<b>şikayetvar</b>) <b>şeklinde değiştirildi ve karşısındaki tablonda yer alan</b> kısmı silindi. Sosyal medya alanındaki sosyal medya isimleri silindi.</p> <p>bilgisi silindi. <b>KEP</b> bilgisi eklendi.</p>	Lale Çakın	29.04.2024
29	<p><b>12.YETKİ VE GÖREV DEVRİ</b> alanındaki <b>İade Onay Yetki</b> Tablosu revize edildi.</p>	Lale Çakın	30.07.2024
30	<p><b>Ekip bilgisi revize edildi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Müşteri Memnuniyeti ekibi 47 Agent (4 takım), 4 Takım Lideri, 6 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ile faaliyetine devam etmektedir.</b></li><li>▪ <b>47 Agent; Şikâyet Yönetimi, Kampanya Ekibi, Resmi Kurum Ekibi, VIP – Sosyal Medya Ekibi olarak görevlendirilmiştir.</b></li></ul>	Lale Çakın	23.10.2024
31	<p><b>Ekip bilgisi revize edildi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Müşteri Memnuniyeti ekibi 46 Agent ( 4 takım), 4 Takım Lideri, 6 Analiz Destek ekibi personeli, 1 Supervisor ve 1 Bölüm Müdürü ile faaliyetine devam etmektedir.</b></li><li>▪ <b>46 Agent; Şikâyet Yönetimi, Kampanya Ekibi, Resmi Kurum Ekibi, VIP – Sosyal Medya Ekibi olarak görevlendirilmiştir.</b></li></ul>	Lale Çakın	01.11.2024

