

Şikâyet Yönergesi

1.Amaç

Şikâyet yönetimi sürecinin amacı, maksimum müşteri memnuniyetini, şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanun ve diğer mevzuata uygun olarak yürütülmesini, muhasebe, operasyon, finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgileri zamanında elde edilebilmesini sağlamaktır.

2. Faaliyet Alanı

Müşteri İlişkileri Yönetimi Direktörüne bağlı olan Müşteri Hizmetleri Temsilcisinin gelen müşteri çağrılarının karşılanması ve geri bildirim faaliyetlerinin genel çerçevesi açıklanmaktadır.

- Hatalı işlemlerin düzeltilmesi,
- Müşteri mağduriyetinin giderilmesi,
- Müşteri şikâyetlerine ilişkin aksiyon alıp geri bildirim sağlanması,
- Önerilerin ve yorumların dikkate alınması,

3. Sorumluluklar

İlgili prosedür doğrultusunda işlem yapılmasından Genel Müdürlük Birimleri ve tüm lokasyonlarda; prosedürün güncel tutulmasından Müşteri İlişkileri Yönetimi Direktörü ve bilgi paylaşımında bulunması gereken ilgili departmanlar sorumludur.

4. Tanımlar

Müşteri Çağrı Sistemi; Müşterilerden veya kurumlardan mail yoluyla, sosyal medya, whatsapp, saha ekibi tarafından yapılan yönlendirmeler ile telefonla gelen şikâyet/talep/önerilerin Müşteri Temsilcisi tarafından kayıt sistemi kullanılarak kayıtlarının açıldığı ve raporlamaların yapıldığı sistemdir.

Müşteri Hizmetleri; Müşteri temsilcileri tarafından destek hattı numaralarımızdan müşteri aramaları karşılanır.

Müşteri Temsilcisi; Müşterilerden gelen şikâyet/talep/önerileri karşılayan ve geri bildirim faaliyetlerini yerine getiren personeldir.

Bildirim Geliş Kanalları; Müşteri şikâyet/talep/önerilerini bildirebilecekleri kanallardır.

Müşteri destek hattı, mail yoluyla , sosyal medya, whatsapp, saha ekibi

Müşteriye Dönüş Kanalları; Müşteri şikâyet/öneri/talep bildirimlerinin cevaplanması sırasında kullanılan kanallar.

İletişim Merkezi; E-posta, müşteri hizmetleri destek hattı, whatsapp, sosyal medya, şikâyetvar

Kayıt Sistemi; İletişim Merkezi Biriminin her gün mesai saatleri içerisinde karşıladığı çağrılarının kayıt altında tutulduğu sistemdir.

Şikâyet; Müşterilerin hizmetlerinin sunumuna yönelik yaşamış olduğu sorunları veya memnuniyetsizliklerin sözlü ya da yazılı dile getirilmesidir.

İade; Müşterinin parasının kendisine geri ödenmesidir.

Yönetim Kurulu; Şirketin idari ve kararların alındığı kurul.

Hizmet Talebi; Müşterilerden gelen isteklerdir.

Öneri; Müşterilerden gelen tavsiyelerdir.

Bilgi/İstek; Müşterilerden alınan işleme ait bilgiler, yapmak istediği işlem tutarıdır.

TCMB; Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

5. Prosedürler

5.1. Genel Kurallar

5.1.1 **Talep Türleri;** Müşterilerimizin Şirketimize iletecekleri talep türleri aşağıda belirtilmektedir.

- Şikayet
- Öneri
- Bilgi Talebi
- Görüş / Yorum
 - Olumlu Görüş
 - Olumsuz Görüş

5.1.2. **Taleplerin Alındığı Kanalları;** Müşterilerimizin talep/şikâyet/önerilerinin alındığı kanallar aşağıda belirtilmektedir;

Müşterilerden gelen tüm talep/şikâyet/öneriler E-mail, Whatsapp, Sosyal Medya veya telefon ile de karşılanabilir.

- **Telefon;**

Müşterilerden gelen tüm aramalar Müşteri Temsilcileri tarafından karşılanır. Çağrı sistemine kayıt edilir ve saklanır.

- **Başvuru Kayıt Sistemi ;** Başvuru kayıtları Çağrı Merkezi tarafından sistem üzerinden açılır.

- **E-mail**

Müşterilerden musteri.hizmetleri@unitedpayment.com, info@unitedpayment.com, şirket mail adresimize gelen mailler Müşteri Temsilcileri tarafından takip edilir. Başvuruları, mail üzerinden veya telefon ile geri dönüş yapılarak cevaplanır.

- **Whatsapp**

Müşterilerden whatsapp üzerinden gelen talep/öneri/şikâyetler whatsapp üzerinden karşılanır. Müşteri Temsilcisi whatsapp üzerinden çözüm sağlanabilecek bir durum ise whatsapp üzerinden, sağlanamayacak ise telefon ile desteğini sürdürür.

- **Sosyal Medya**

Twitter, Instagram, Facebook üzerinden gelen talep/öneri/şikâyetler sosyal medya hesaplarından kontrol edilerek gerekli durumlarda yanıtlanmalıdır.

Hakaret içerikli yorumlara cevap verilmemektedir.

5.1.3 Genel Bakış

- Müşteri problemlerinin 20 iş gününü aşmayacak şekilde cevaplandırılması esastır.
- Takım Lideri, Alotech üzerinden ses kayıtlarını dinleyerek sistem üzerinden Müşteri Temsilcisi başına 5 adet gelen, 1 adet giden, 1 adet chat kayıtlarını, sistem üzerinde bulunan Kalite Değerlendirme Formunu kullanarak değerlendirir. Değerlendirmeler Agent ekranında puanları ve dinleyebileceği, görüntüleyebileceği şekilde sistemde görünür. Takım Lideri, aylık çağrı alan her Müşteri Temsilcisi için aylık 5 adet gelen, 1 adet giden çağrıyı, 1 adet chat değerlendirmelerini yapar.

6. Raporlama:

Kayıt altına alınan müşteri bildirimlerinin çözümü sonrası elde edilen veriler aylık olarak raporlanır.

- Müşteri İlişkileri Birimi tarafından her ay bir önceki aya ait müşteri şikâyet/talep/önerileri raporlanır.
- Geri arama müşteri temsilcileri tarafından yapılır. Ulaşım sağlanamayan müşterilere toplamda 2 defa arama yapılır. Ulaşım sağlanamaması durumunda kayıt içerisinde açıklama yapılarak kapatılır. Müşterinin tekrar ulaşması durumunda kapatılan kaydı hakkında bilgilendirme yapılır.

7. Uygulamalar

Müşteri, şikâyet/talep ve önerilerini bildirim kanalları ile bildirir. Gelen çağrı müşteri temsilcisi tarafından müşteri karşılama ve konuşma kalitesi standardına uyum sağlanarak karşılanır. Bildirim kanalları ile gelen şikâyet/talep/öneri müşteri temsilcisi mail adresine düşer. Müşteri temsilcisi, müşteriye geri dönüş yapar. Müşteri temsilcisi sorunu tanımlar. İşlemler kontrol edilir. Müşteri temsilcisi tarafından sistemden kaydı açılır. Genel bilgilendirme veya müşteri temsilcisinin çözebileceği şikâyet/talep/öneri ise talep karşılanır. Kaydı kapatılır.

İlgili birime yönlendirilmesi gerekiyorsa sistemden görevlendirme yapılır veya ilgili birime mail yolu ile yönlendirilir. İlgili birim tarafından çözüm sağlanır çağrı kaydı kapatılır veya çözüm şekli açıklamaya yazılır. İlgili kişi tarafından işlem çözüme ulaştırılır ve kayıt kapatılır.

7.1. Müşteri Bilgileri

Müşteri temsilcisi aşağıdaki bilgileri müşteri kayıt sistemine girer. Sorun çözülene kadar bu bilgiler sistemde açık tutulur.

- Müşteri isim ve soyadı
- Müşteri numarası
- Müşterinin arama sebebi
- Konu
- Tanım (müşterinin neden aradığı ile ilgili detaylar)

7.2 Müşteri Problemlerinin Çözüme Kavuşturulması

Müşteri çalışanları ile alakalı problemler ve teknik aksaklıkların çözüme kavuşturulması için müşterinin şikayetlerine, talep ve tavsiyelerine göre tüm departmanlarla iletişim kurulur. Bunun sonucunda müşteri problemleri çözüme kavuşturulur.

8. Görev ve Sorumluluklar

Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri, Müşteri İlişkileri Yöneticisi'ne bağlıyken Müşteri İlişkileri Yöneticisi ise Genel Müdür'e rapor vermek durumundadır.

Müşteri Servisi ve Görevleri

Müşteri Temsilcisi

- Müşteri Hizmetleri'ne farklı bildirim kanallarından gelen başvuruları karşılar.
- Müşteri Temsilcisinin çözüm sağlaması gerektiği konularda çözüm sağlanır.
- Müşteri Temsilcisinin çözüm sağlayamadığı durumlarda ilgili birime başvuruyu yönlendirir.
- Müşteri Çağrı Sistemi'ne müşteri bilgisini girip bilgileri güncel tutar ve sistemdeki işlemleri kontrol eder
- Müşteri işlemlerini takip eder ve problemlerini çözer.