

ÜYE GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYET İZLEME FORMU

NO	TARİH	ÜYE/PERSO NEL	ŞİKAYETTANIMI	Görüşme Türüne göre	SINIFLANDIRMAYA GÖRE	KONUSUNA GÖRE	ÖNCELİKLENDİRME YE GÖRE	Üye Geri Bildirimi (Şikayetin alındığı Tarih)	ÇÖZÜMLENME TARİHİ	ÇÖZME HIZI	DF Var mı?	Şikayet Sonrası Memnuniyet	SONUÇ
1	10.2.2020	ÜYE	TESCİL İPTAL VE ÜCRET İADESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	HİZMET İLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	10.2.2020	20.2.2020	10	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
2	13.2.2020	ÜYE	TESCİL İPTAL VE ÜCRET İADESİ	TELEFON AÇTI	TALEP	HİZMET İLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	14.2.2020	14.2.2020	0	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
3	23.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	23.3.2020	27.3.2020	4	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
4	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
5	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
6	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
7	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
8	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
9	25.3.2020	ÜYE	CORONAVİRÜS KAPSAMINDA ÜYE AİDATLARININ ERTELENMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	YÖNETİMLE İLGİLİ	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	25.3.2020	27.3.2020	2	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
10	27.4.2020	ÜYE	BANKANIN ÜYEYE NEFES KREDİSİ VERMEMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	DİĞER	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	27.4.2020	27.04.220	0	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
11	1.6.2020	ÜYE	BANKANIN ÜYEYE NEFES KREDİSİ VERMEMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	DİĞER	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	1.6.2020	1.6.2020	0	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
12	1.6.2020	ÜYE	BANKANIN ÜYEYE NEFES KREDİSİ VERMEMESİ	BORSAYA GELDİ	TALEP	DİĞER	ACİL HEMEN ÇÖZÜLMELİ	1.6.2020	1.6.2020	0	YOK	100%	ÇÖZÜLDÜ
13										0			
14										0			
15										0			
16										0			
17										0			
18										0			
19										0			
20										0			
21													
22													
23													
24													
25													
26													

Görüşme Türüne göre	Sayı	SINIFLANDIRMAYA GÖRE	Sayı	KONUSUNA GÖRE	Sayı
Üye Ziyaret Edildi	0	Öneri	0	Hizmetle ilgili	0
Telefon Açıldı	0	Talep	12	Personel ile ilgi	0
Borsaya Geldi	11	Şikayet	0	Yönetimle ilgili	7
Etkinlikte Görüşüldü	0	Diğer	0	Altyapısı ve çevre ile ilgili	0
Üye Anketi	0	Toplam	12	Diğer	3
Şikayet Öneri Kutusu	0			Toplam	10
Web sayfası üzerinden	0				
Toplam	11				



