

POFİNTECH ÖDEME HİZMETLERİ VE ELEKTRONİK PARA ANONİM ŞİRKETİ ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

İşbu Şikayet Yönetimi Politikası, **POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Anonim Şirketi** (“Şirket”) tarafından işletilen www.vinss.com.tr alan adlı internet sitesini ve Şirket’e ait mobil uygulamayı (internet sitesi ve uygulama birlikte “**Platform**” olarak anılacaktır) kullanan ziyaretçiler (“**Kullanıcı**”) için geçerlidir ve Şirket’in üye kullanıcılarından gelecek şikayet, öneri ve taleplerin yönetimi kapsamında hazırlanmıştır.

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. üye kullanıcılarından gelecek şikayet, öneri ve taleplerin toplanması ihtiyaç ve beklentilerini anlamak, geri dönüşümleri, anket vb. yöntemler sağlayarak değerlendirmektir.

2. KAPSAM

POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. için gelecek müşteri geri bildirimleri, ilgili birimlere iletilmesi, çözümlenmesi ve müşteriye bilgi verilmesi.

3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

Çağrı merkezi personeli, müşterilerinin ödeme hizmetiyle ilgili olarak yapacakları şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren yirmi gün içinde müşterilerin başvuru yöntemini kullanarak kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde cevaplandırmak zorundadır.

Çağrı Merkezi Personeli	• Belirlenen politika ve prosedürler ışığında müşteri ilişkilerini yönetir. • Müşterilerin tüm soru, öneri ve şikayetleri için ilk iletişime geçen personeldir. • Sorunların çözülmesi için müşterilere destek sağlar. • Çözemediği sorunlar için şirket içinde ilgili birimlerden yardım alarak, müşteri sorunlarını çözer. • Önerileri ve şikayetleri çözülmesi için ilgili birimlere yönlendirir.
-------------------------------	--

4. MÜŞTERİ İLETİŞİMİ

4.1 Dış Kaynak Kullanımı

POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para A.Ş. şikâyet ve itiraz yönetimi süreçlerinin yürütülmesi amacı ile dış hizmet alımı gerçekleştirmiştir.

4.2 Telefon İle Arama

Müşterinin kullanımına sunulan uygulama içerisinde kullanıcıların rahatlıkla görmeleri için tüm ekranlarda görünebilir bir noktada çağrı merkezi menüsü bulunmaktadır. Bu ikon tıklandığından kullanıcıya arama yapmak için onay sorularak alınan onay sonrasında çağrı merkezine arama gerçekleştirilir.

Müşteri temsilcisine bağlanan üye kullanıcı şikâyet, öneri ve taleplerini Çağrı Merkezi Personeline iletir. Müşteri temsilcisi kullanıcının arama nedenine göre aşağıdaki akışı uygular.

- a) İlk destek: kullanıcının uygulamada yaşadığı problemlerde Çağrı Merkezi Personeli ilk
- b) Yönlendirme: kullanıcıdan gelen inceleme ve işlem gerektiren bildirimlerde, Çağrı Merkezi Personeli temsilcisi ilgili birimlere yönlendirme yapar.

4.3 Planlama

- Yıllık anket planları; şirketin işletim planları doğrultusunda, müşteri memnuniyeti stratejisini destekleyecek şekilde, hizmetler ve belirli pazarlar için her yılın başında hazırlanacaktır.
- Plana paralel olarak yıllık hedeflerde ilgili bölümlerin görüşleri alınarak belirlenecektir.
- Müşteri anketinin uygulama yöntemi her müşteri grubu için posta, telefon, e-mail vb. yöntemlerden uygun olan biri seçilerek belirlenecektir.
- Anketteki ilk soru firmamız ile çalışmaktan duyulan memnuniyet düzeyini ölçen genel memnuniyet sorusu olacak, diğer sorular sunulan hizmet kalitemizi kapsayacaktır.
- Anketin sonundaki açık soruyla müşterilerden eklemek istedikleri önerilerin belirtilmesi istenecektir ve öneriler değerlendirilecektir.

4.4 Sonuçları Duyurma

Şikâyet ve İtiraz Birimi Sorumlusu tarafından Anketler tamamlandıktan sonra sonuçlar iç kontrole raporlanır ve İç Kontrol Birimi de 6 aylık periyodlar ile üst yönetime raporlama yapar.

4.5 Düzeltici Faaliyetlerin Başlatılması

Önceliklere göre belirlenen memnuniyetsizlik alanları için ilgili birimler tarafından Düzeltici Faaliyetler başlatılır. Dahili süreçlerde yapılan sürekli iyileştirme faaliyetlerinin müşteri algılaması üzerindeki etkisi bu yöntemle doğrulanacaktır.

Bilgilerinize sunarız.

POFintech Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Anonim Şirketi