MÜŞTERİ

ŞİKÂYET/İTİRAZIN

Telefon Yoluyla Alınması

ŞİKÂYET/İTİRAZ

Telefonu cevaplayan personel; müşteriyi Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü yönlendirir.

ŞİKÂYET/İTİRAZIN

İlgili Formun Doldurularak Alınması, Mail Yolu İle Alınması

ŞİKÂYET/İTİRAZIN

Müşterilerden Bizzat Alınması veya Posta yolu ile alınması

ŞİKÂYET/İTİRAZ

Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürüne e-posta gönderilir.

ŞİKÂYET/İTİRAZ

Müşteriyi Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü ile görüşmesi

İTİRAZLAR	**ŞİKÂYETLER**
Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; itirazın, yapılan faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.	Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; şikâyetin, yapılan faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.
Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü İtiraz Optimal Denge 'nin vermiş olduğu karar ile ilgili değilse müşteriye yazılı olarak bilgi verir.	Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; Şikâyet Optimal Denge 'nin vermiş olduğu karar ile ilgili değilse müşteriye yazılı olarak bilgi verir.
İtiraz Optimal Denge 'nin vermiş olduğu karar ile ilgili ise Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; konuyu değerlendirir.	Şikâyet Optimal Denge 'nin vermiş olduğu karar ile ilgili ise Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; konuyu değerlendirir.
Yönetim Temsilcisi; alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili 7 gün içerisinde müşteriye yazılı olarak bilgi verir.	Y. Temsilcisi/İlgili Bölge Sorumlusu/ ilgili Departman Müdürü; alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili 15 gün içerisinde müşteriye yazılı olarak bilgi verir.
İtiraz inceleme ve değerlendirme süreci, itirazın bildiriminden itibaren **30** gün içinde sonuçlandırılır.	Yönetim Temsilcisi; alınan karar soncunda yapılan faaliyet tamamlandıktan sonra müşteriye yazılı bilgi verir.