

MÜŞTERİLERİMİZDEN ALDIĞIMIZ GERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİM POLİTİKAMIZ

İş Bankası olarak, müşterilerimizin Bankamıza duyduğu güveni kusursuz müşteri deneyimleri yaşatarak kalıcı kılmak stratejik önceliklerimizden biridir. Sunduğumuz fiziki ya da dijital hizmetlere dair müşterilerimizden gelen olumlu veya olumsuz geri bildirimler, dilek ve şikâyetlerin hepsini bu stratejimiz altında yaşattığımız deneyimleri müşterilerimizin beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirmek adına önemli bir fırsat olarak görüyoruz.

Müşterilerimize kusursuz deneyimler yaşatma misyonumuz, müşterilerimizin hizmetlerimize dair görüş, dilek ve şikâyetlerini Bankamıza iletme sürecindeki deneyimin basit ve sürtünmesiz olmasını da kapsamaktadır.

Bu çerçevede, görüşlerine kıymet verdiğimiz müşterilerimiz için rehber niteliği taşıyan kendilerinden gelecek geri bildirimleri yönetme politikamızı tüm paydaşlarımıza sunarız.

Geri Bildirim Oluşturma

Müşterilerimiz, Bankamıza iletmek istedikleri görüş, dilek ve şikâyetleri için aşağıdaki temas noktalarından herhangi birini tercih edebilir.

- Bankamız resmî internet sitesinde yer alan [İletişim Formunu](#) doldurarak,
- 0850 724 0 724 numaralı Çözüm Merkezimizi arayarak,
- Şubelerimiz aracılığıyla,
- Genel Müdürlüğümüzün aşağıda belirtilen posta adresine yazılı olarak

Şirket Ünvanı: T. İş Bankası A.Ş.

Genel Müdürlük Adresi: İş Kuleleri 34330 Levent Beşiktaş-İstanbul

Elektronik Haberleşme Adresleri: musteri.iliskileri@isbank.com.tr & [İletişim Formu](#)

Telefon: 0850 724 0 724

Tebliğata elverişli KEP adresi: isbankasi@hs02.kep.tr

Mersis Numarası: 0481005859000909

Yer Sağlayıcı: Türkiye İş Bankası A.Ş. (Yer Sağlayıcı Belge No: 944)

Geri Bildirim İçeriği

Geri bildirimlerde aşağıda örnekleri verilen doküman ve bilgilerin yer alması, müşterilerimizin talep ve şikâyetlerini daha detaylı inceleyerek çok daha hızlı çözmemize yardımcı olacaktır:

- Bankamız ödeme yöntemleri kullanılarak yapılmış alışverişe dair her türlü satış belgesi, fiş, fatura vb. işlem belgesi
- Bankamız uygulamaları aracılığıyla (İşCep, İnternet Şube, Bankamatik vb.) yapılmış veya bu kanallar üzerinden başlatılmış ama sonuçlandırılmamış işleme dair ekran görüntüsü, hata kodu vb.
- İşlem yapılan ürünleri müşterimiz özelinde ayrıştırıp daha detaylı incelememize imkân sağlayacak kredi kartı numarası, hesap numarası, kredi numarası vb.)

Geri Bildirimin İşlenmesi ve Yanıtı

Bankamız, “[Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkındaki Tebliğ](#)” hükümlerine tabidir.

Bu tebliğin hükümleri çerçevesinde, Bankamıza bir geri bildirim iletilmesi halinde, müşterilerimize,

- Şubelerimize yazılı başvuruda bulunmaları hâlinde, Şikâyet Başvurusu Alındı Formu (bir nüshası Bankamıza, bir nüshası müşterimize verilmek üzere)
- Diğer kanallar aracılığıyla başvurmaları hâlinde, Bankamızda kayıtlı ve doğrulanmış e-posta adresleri ve cep telefonu numaralarına, “Başvuru Alındı Mesajı” e-posta ve SMS olarak

iletilmektedir.

Müşterilerimize, başvurularını takip edebilmelerini teminen, başvuru anında bir referans numarası sunulur. İşbu referans numarası ile, müşterilerimiz Bankamıza ulaşarak geri bildirimlerinin akıbeti hususunda bilgi alma hakkına sahiptir.

Bankamızın tabi olduğu yasal hükümler çerçevesinde, yanıt süresi sınırları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Geri Bildirim Konusu	Yasal Yanıt Süresi
Ticari e-ileti izni iptal talepleri ⁽¹⁾	3 iş günü
Banka kartı ve kredi kartı iptal talepleri ile kredi kartı limit indirim talepleri ⁽²⁾	7 gün
Kart ve ek kart hamillerinin kart kullanımıyla ilgili olarak yapacakları şikâyet ve itiraz ⁽³⁾	20 gün
Diğer	30 gün ⁽⁴⁾

(1) [Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik](#)

(2) [Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik](#)

(3) [Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu Madde 11](#)

(4) Konunun iç denetim birimlerine aktarılmasının uygun görülmesi halinde, gerekli incelemenin tamamlanması için süre 10 gün uzatılabilir. (Bireysel Müşteri Hakem Heyetinin Oluşumu, Çalışma Esas ve Usulleri Hakkındaki Tebliğ Madde 9)

Yasal hükümler çok daha uzun bir zaman aralığı tanımakla birlikte, Bankamızın müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşımı doğrultusunda, müşterilerimizin geri bildirimlerine yanıt süresi **maksimum 5 iş günü** olarak hedeflenmiştir. Ancak, geri bildirimin içeriği itibarıyla çözüm süresinin uzaması durumunda, müşterilerimizin Bankamızda kayıtlı ve doğrulanmış e-posta adresleri ve cep telefonu numaralarına, Ara Bilgilendirme Mesajı e-posta ve SMS olarak iletilmektedir.

Bankamızca, müşterilerimizin geri bildirimlerine iletilen yanıtlarda aşağıdaki unsurlara yer verilmektedir:

- Başvuru sahibinin adı soyadı,
- Başvurunun kayıt/referans numarası,
- Yanıtın tarihi,
- Mektup kanalıyla verilen yanıtlarda Banka yetkililerinin isimleri veya ilgili departman adı,
- Başvuru değerlendirmesinin sonucu,
- Değerlendirme sonucunun kısmen veya tamamen olumsuz olması halinde, müşterilerimizin yasal haklarını açıklayan bilgilendirme

Geri Bildirim Yanıtı Sonrası

Müşterilerimiz, Bankamızca kendilerine sunulan yanıttan memnun kalmamaları veya taleplerinin olumsuz değerlendirilmesi hâlinde yasal mercilere başvurma hakkına sahiptir.

Yasal mercilere başvuru sürecine ait hususlar aşağıda detaylandırılmıştır:

- Müşterilerimiz, Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden kaynaklı uyuşmazlıkları için, Bankamız yanıtının kendilerine tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış (60) gün içinde Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyetine başvurma hakkına sahiptir.
- Yukarıda belirtilen sermaye piyasası faaliyetleri dışında kalan konular içinse müşterilerimiz, Bankamız yanıtının kendilerine tebliğ edildiği tarihi izleyen altmış (60) gün içinde yazılı iletişim kanallarından ya da e-Devlet Kapısı uygulaması üzerinden Türkiye Bankalar Birliği Hakemliğine başvurma hakkına sahiptir.

Öncelikli amacımızın, müşterilerimizin bizimle ikinci kez iletişime geçmesine gerek kalmadan, kusursuz bir hizmet alabilmesi olduğunu vurgular; Geri Bildirim Yönetimi Politikamızın başta kıymetli müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza kolaylık sunmasını dileriz.