

## ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

İstanbul Ödeme ve Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak, sunduğumuz ürün ve hizmetlerle ilgili geri bildirimleri en etkili şekilde değerlendirerek kullanıcı memnuniyetini öncelikli hedefimiz olarak belirliyoruz.

Bu doğrultuda:

- Kullanıcılarımız, ekip arkadaşlarımız ve diğer tüm paydaşların geri bildirimlerini dikkate alarak standartları uygulamayı, geliştirmeyi ve sürdürmeyi taahhüt ediyoruz.
- İletişim kanallarımızın her kullanıcı için kolay erişilebilir olmasını sağlamak, yanıt verme performansımızı düzenli aralıklarla analiz etmek ve sürekli iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirmek temel önceliklerimiz arasındadır.
- Şikayet yönetiminde kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsiyor; ilk çözüm önerisinin tatmin edici bulunmaması durumunda alternatif yollar üreterek sürecin olumlu bir şekilde sonuçlanmasını sağlamaya çalışıyoruz.
- Çalışma arkadaşlarımızı süreç odaklı düşünme ve risk temelli yaklaşımı benimsemeye teşvik ediyoruz.
- Talepleri, ilgili mevzuat ve şirket içi kurallar çerçevesinde mümkün olan en kısa sürede değerlendirerek, şeffaflık, gizlilik, tarafsızlık ve adil bir yaklaşım sergilemeyi ilke ediniyoruz.
- Şikayetlerin temel nedenlerini tespit ederek tekrarlarını önlemeye yönelik önlemler alıyor, ürün ve hizmet kalitemizi sürekli olarak iyileştirmek için çaba gösteriyoruz.
- Tüm birimlerde kullanıcı memnuniyetine yönelik politikalarımızı tanıtmayı, benimsetmeyi ve sürdürülebilirliğini sağlamayı hedefliyoruz.
- Müşteri tarafından iletilen talep ya da şikayetlerin iletildiği tarihten itibaren istisnai durumlar dışında en geç 20 gün içerisinde iletilen kanal üzerinden dönüş yapılması esastır.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve alt düzenlemeleri uyarınca İlgili Kişiden gelen başvuruların alınması, değerlendirilmesi ve yanıtlanması en geç 30 gün içerisinde yapılmaktadır.

Görüş, öneri ve şikayetlerinizi bize <https://ist-pay.com/iletisim/> adresinde belirtilen iletişim kanallarından ya da **0850 480 99 99** numaralı destek hattımız aracılığıyla iletebilirsiniz.