

# Şikayetlerin ele alınması için bilgilendirme broşürü

Bu bilgilendirme broşürünün amacı, nihai şikayet sahibini "TÜRKİYE İŞ BANKASI A.Ş. Kosova Ülke Müdürlüğü" ne yöneltilen şikayetlerin iç şikayet işleme süreci hakkında bilgilendirmektir. "TÜRKİYE İŞ BANKASI A.Ş. Kosova Ülke Müdürlüğü" (bundan böyle "İŞBANK" olarak anılacaktır). İŞBANK, tüm şikayet sahiplerinin adil ve eşit muamele göreceğini ve şikayetlerinin bağımsız, tarafsız bir şekilde ele alınacağını ve aşağıda belirtilen süre içinde çözüleceğini garanti eder.

**İŞBANK**

## Şikayetlerin Ele Alınması

İŞBANK, olası şikayetleri ele almak için müşterilerine aşağıdaki iletişim araçlarını sunacaktır:



Telefon hattı:

**İletişim numarası: 038 245 245**



Eposta:

**customercare@isbank-kos.com**



Yazışma Adresi:

**TURKIYE IS BANKASI A.S. Kosova  
Ülke Müdürlüğü, Ukshin Hoti  
Caddesi, No. 100, Pristina, 10000**



**İŞBANK'nın herhangi bir şubesine  
(şahsen) şikayette bulunma**

Müşteriler, şikayetlerini Kosova Cumhuriyeti'nin resmi dillerinden birinde (yürürlükteki mevzuatla belirlendiği şekilde) veya şikayete konu olan ürün veya hizmetle ilgili sözleşmenin dilinde yapabileceklerdir.

## Alındı Onayı

İŞBANK, şikayetin alındığını yukarıda belirtilen iletişim araçlarından herhangi biri veya ilgili şikayetin alındığı aynı kanal aracılığıyla teyit edecektir. Şikâyet telefon aracılığıyla yapıldığında, şikâyetçi, alındığına dair teyitte yer alan içerik özetine katılmadığı takdirde, on gün içinde cevap verme hakkına sahip olduğu konusunda bilgilendirilecek, (10) iş günü içinde İŞBANK'a içerik özetiyle ilgili yorumlarını veya şikayete dair kendi içerik özetini sunacak ve şikayetin İŞBANK tarafından yeterince ele alınmasını sağlamak için her türlü destekleyici belgeyi sağlayacaktır.

Şikayeti değerlendirmek için ek bilgi veya belgelere ihtiyaç duyulması halinde, İŞBANK bu bilgileri talep edecek ve şikayetçiye bu bilgileri sağlaması için makul bir süre ve yeterli rehberlik sağlayacaktır. İŞBANK'ın şikayetçi tarafından sağlanacak ek bilgileri bekleyeceği süre, aşağıda belirtilen şikayet çözümü için belirlenen süre sınırına dahil değildir.

## Zaman Sınırları

İŞBANK, şikayetin kendisine ulaşmasından itibaren en geç on beş (15) gün içinde şikayeti ele alacak, karara bağlayacak ve şikayet sahibine iletacaktır. Karmaşık şikayetler için süre uzatılabilir ve şikayetçi uzatma, nedeni ve İŞBANK'ın soruşturma ve değerlendirmesinin tamamlanacağı beklenen tarih hakkında bilgilendirilir. Genel Müdür veya yardımcısı tarafından onaylanması gereken ve karmaşıklığı nedeniyle ek süre gerektiren özel durumlar hariç olmak üzere, uzatmanın toplam süresi otuz (30) günü geçemez.

Şikayetin iş günü olmayan bir zamanda alınması halinde, söz konusu şikayet için son başvuru tarihi bir sonraki ilk iş gününden itibaren geçerli olacaktır.

## Şikâyet Çözümü

Eğer şikâyetçi İŞBANK tarafından şikâyetinin çözümlenmesinden memnun kalmazsa, şikayet sahibi olarak aşağıdaki adımları atma hakkına sahiptir:

- Şikayeti Kosova Merkez Bankası'na göndermek;
- Mahkemede dava açmak;
- Şikayeti, yürürlükteki mevzuat tarafından belirlenen diğer bir kamu kurumuna veya alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmasına göndermek.