

ŞİKAYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Nasıl İletebilirsiniz ?

Sözleşmeniz veya mükellefiyetiniz ile ilgili talep ve şikayetlerinizi, **0850 255 20 15** numaralı Çağrı Merkezimizi arayarak veya mektup, faks, e-posta yoluyla iletebilirsiniz. Çağrı Merkezimiz 09:00-18:00 saatleri arasında müşterilerimize hizmet vermektedir. Koza Denetim ve Danışmanlık Hizmetleri adres, telefon ve faks numaralarına www.istanbulsigorta.com ana sayfamızda iletişim menüsünde yer alan Adres ve Telefonlarımıza ulaşabilirsiniz.

Nasıl Çözülür ?

İletilen tüm talep ve şikayetler, ilgili departman müdürlerine iletilmektedir. İlgili talep ve şikayet, bu konuda görev tanımlanmış personelimize, en kısa sürede konu ile ilgili çözüm oluşturmak üzere iletilmektedir. Tüm talep ve şikayetler ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Kalite Standardı kapsamında şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, erişebilirliği sağlayan düşük maliyet, adillik, gizlilik, müşteri odaklılık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme çerçevesinde değerlendirilmekte, çözüme kavuşturulmaktadır. Şikayetlerin ve taleplerin geliş zamanları ve çözümlenme süreleri takip edilmekte ve kayıtları tutulmaktadır.

Ayrıca, **0850 255 20 15** Çağrı Merkezimizle yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınmaktadır.

Üstelik artık sosyal medya kanallarımız üzerinden de bize ulaşabilirsiniz !

Mersis No : 0481060367400010

Ticaret Sicil : İstanbul 975499

Adres : Ataköy 7-8-9-10 Kısım Mh. E-5 Çobançeşme Yanyol Cd. Selenium Retro 9 No: 16 A Blok K.6
D.57 Ataköy Bakırköy İstanbul