

## Şikayet Yönetimi Politikası

### Nasıl İletebilirsiniz ?

Sözleşmeniz veya mükellefiyetiniz ile ilgili talep ve şikayetlerinizi, 0533 618 06 00 numaralı Çağrı Merkezimizi arayarak veya mektup, faks, e-posta yoluyla iletebilirsiniz. Çağrı Merkezimiz 9.00-18.00 saatleri arasında müşterilerimize hizmet vermektedir. Koza Denetim ve Danışmanlık Hizmetleri adres, telefon ve faks numaralarına [www.kozadenetim.com](http://www.kozadenetim.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, **0533 618 06 00** Çağrı Merkezimizle yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınmaktadır.

Üstelik artık sosyal medya kanallarımız üzerinden de bize ulaşabilirsiniz !