

<b>( Ağustos ) Şikayet Raporu</b>				
<b>Ana Başlık</b>		<b>Alt Başlık</b>	<b>Detaylı Açıklama</b>	<b>Çözüm</b>
1	Fatura ve/veya faturaya esas unsurlar	1.2. Fatura tutarı (K2)	Fiyat avantajıyla ilgili yüksek beklenti	Satış esnasında fiyat avantajı hakkında daha detaylı bilgi verilmesi.
2	İkili Anlaşma	4.5. İkili anlaşmanın sonlandırılması (K14)	Tahliye sürecinde dijital kanal beklentisi	Online işlem süreçlerinin geliştirilmesi.
3	İkili Anlaşma	4.9. Güvence bedeli ve iadesi (K18)	Bankalardan güvence bedeli iadesi alınması sürecindeki aksaklıklar	Müşterilerin güvence bedeli iadesi sürecinde IBAN ile ödeme seçeneğine yönlendirilmesi.
4	Tüketici Hizmetleri	5.2. Tüketici hizmetleri ve şirket hakkındaki şikayetler (K21)	Yüzyüze iletişim kanallarındaki memnuniyet beklentisi	Müşteri memnuniyet anketlerinde tespit edilen gelişime açık noktaların müşteri memnuniyet odağı ile geliştirilmesi.
5	Ödeme	3.3. Zamanında ödenmeyen borçlar (K9)	Aracı kurumlarda yaşanan teknik sıkıntılar	Finans departmanının ilgili Kurumlarla irtibata geçmesi.