

(Kısım) Şikayet Raporu				
Ana Başlık	Alt Başlık	Detaylı Açıklama	Çözüm	
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	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.
4	Fiyat	2.2. Tahsilatına aracı olunan ilgili ve diğer mevzuat gereği alınan bedeller (K8)	Aracı kurumlarda yaşanan teknik sıkıntılar	Finans departmanının ilgili kurumlarla irtibata geçmesi.