

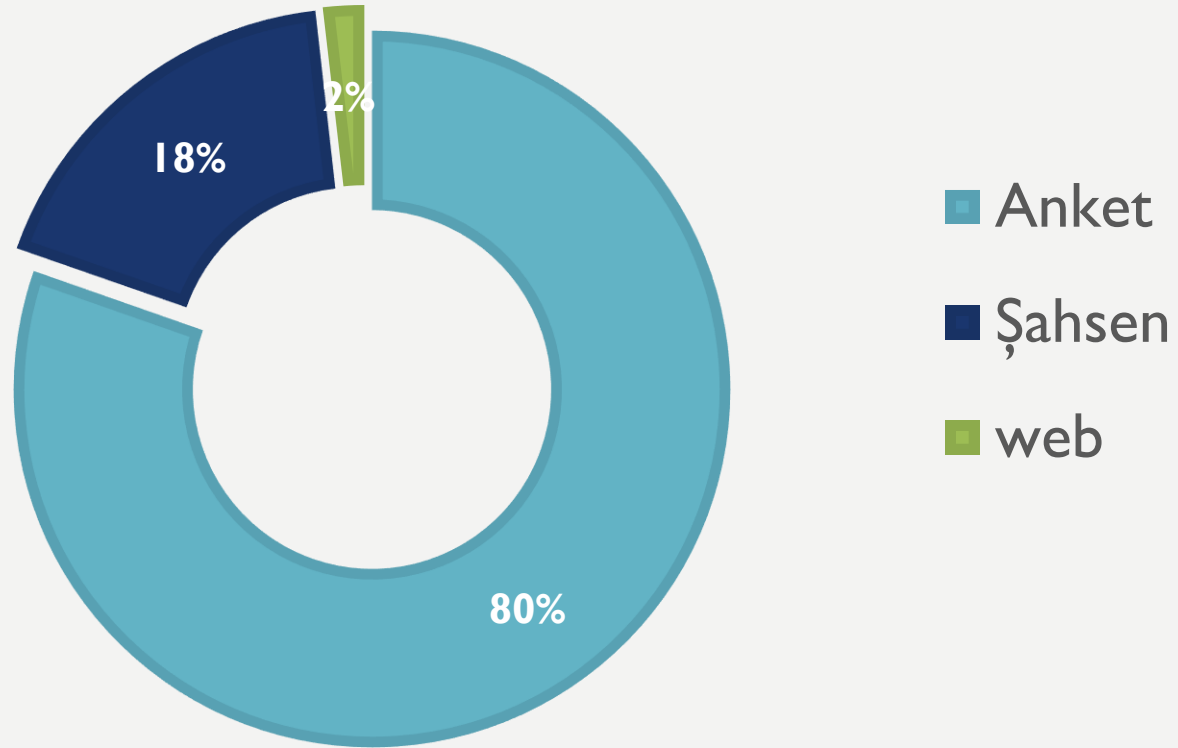


ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

2021

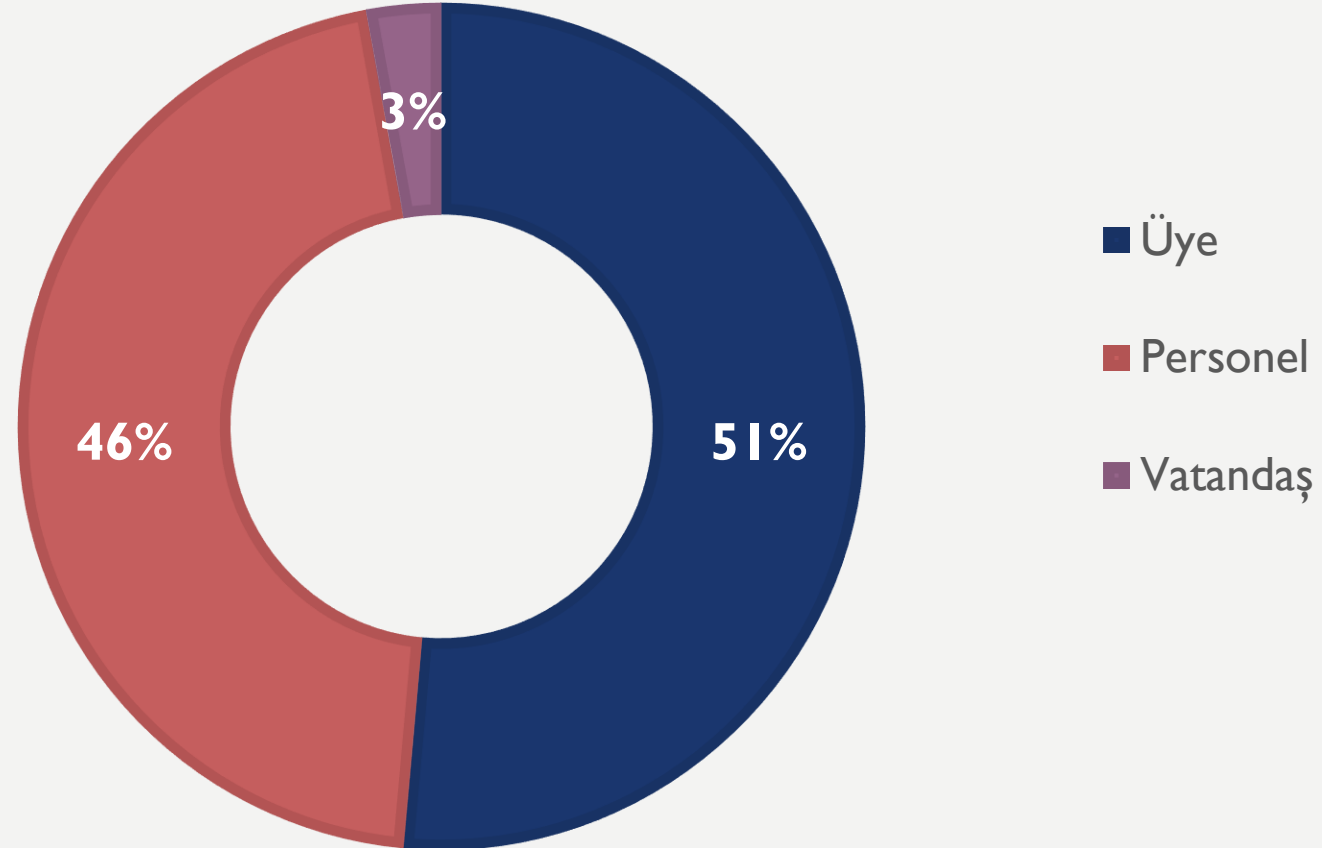
ŞİKÂYET VE ÖNERİ KANALLARI:

2021 yılında 5'i şahsen 29 tanesi anket, 1 tanesi web yoluyla olmak üzere, 35 şikâyet ve öneri Borsamıza ulaşmıştır.



ŞİKÂYETÇİ / İSTEKLİ:

İsteklilerin 16 tanesi personel, 18 tanesi ise borsa üyesi ve 1 tanesi de üye ile ticaret yapan bir vatandaşdır.



Şikayet-Önerilere Borsanın Etkisi:

Şikayet-önerinin 19 tanesi borsanın sorumlu olmadığı konuları içermemekle beraber bu konuların 6 tanesi için borsa iyileşme faaliyeti yapma yeteneğine sahiptir. Geri kalan 16 şikayet için ise Borsa kendini sorumlu kabul etmiş ve şikayetler için düzeltici faaliyetler gerçekleştirmiştir.



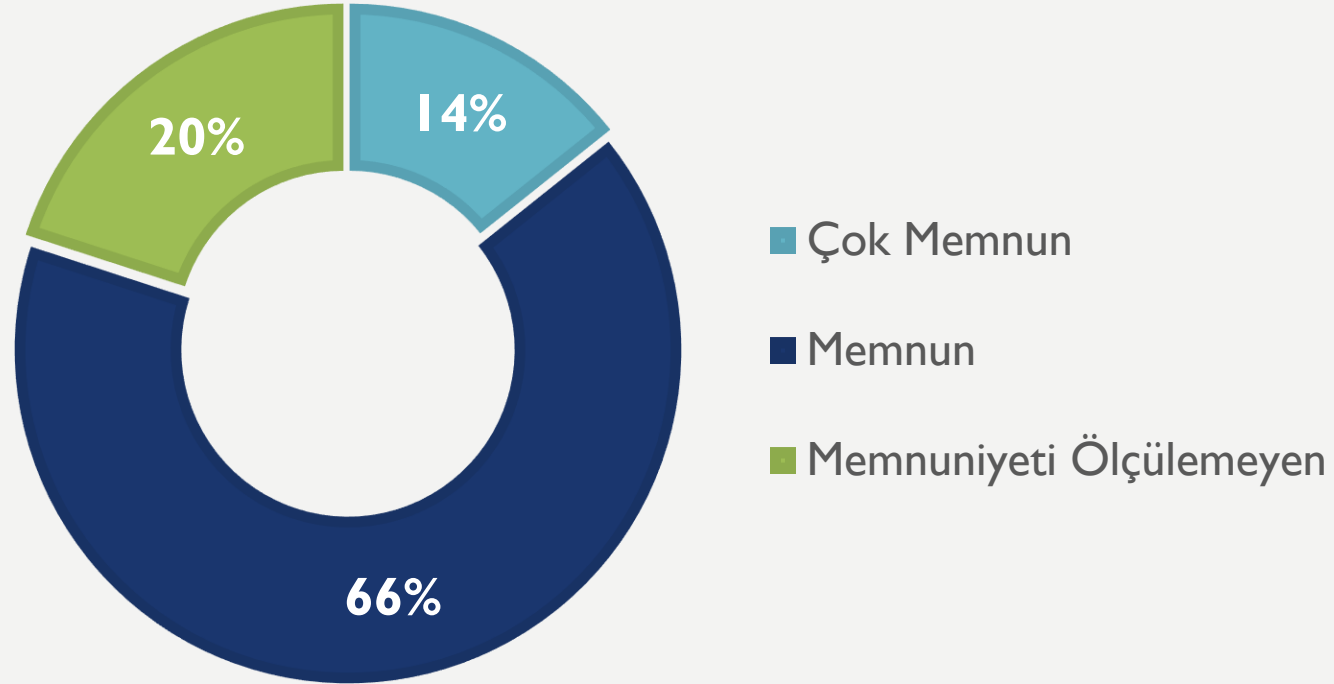
- **Çözömlenene Kadar Geçen Süre:**

- 2021 yılında Şikayet, İstek ve önerin borsamıza iletilmesinden çözümlenene kadar geçen ortalama süre 10,5 gündür.

- **Kapanana kadar Geçen Süre:**

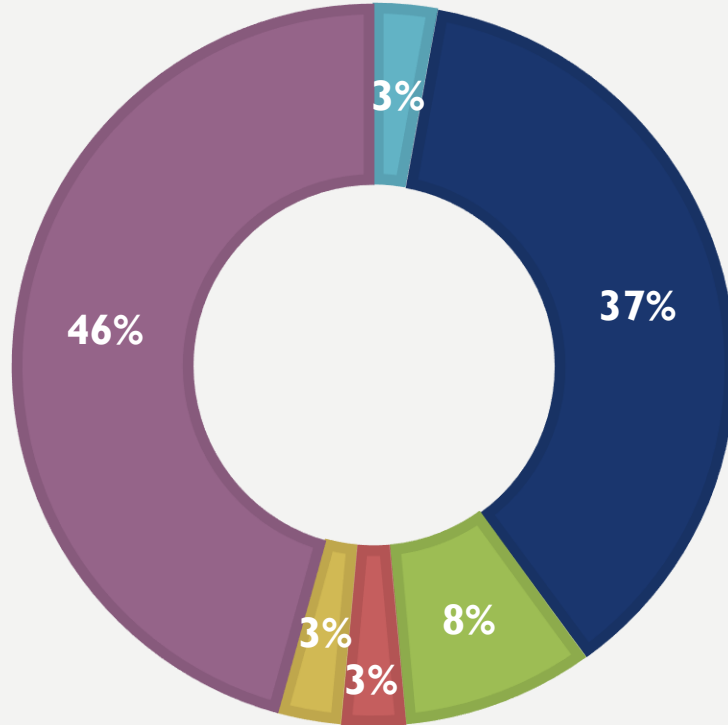
- 2021 yılında Şikayet, İstek ve önerin borsamıza iletilmesinden sürecin kapatılmasına kadar geçen ortalama süre 14,6 gündür.

- **Şikâyet-öneri süreç memnuniyeti:**
- 2021 yılında borsamıza iletilen taleplerin %80'inin süreçten memnuniyet düzeyi ölçülebilirken %20'sinin memnuniyet düzeyi ölçülememiştir. 2021 yılında isteklilerin şikayet, istek ve önerin borsamız tarafından çözümlenme sürecine ilişkin memnuniyet düzeyi ortalama % 83,6'dır.



- **Şikâyet-öneri konu dağılımları:**

Faizlerin düzenlenmesi ve stok affı %37, Lisanslı Depoculuk konusunda destek verilmesi ve Yetkili Laboratuvar kurulması %9, Mal alımı %3, Borsa Sitesin ilaçlanması %3, Fındık analiz cihazı temini %3, Personel şikayetleri ise %46'dır.



■ Mal alımı

■ Faizlerin düzenlenmesi ve stok affı

■ Lisanslı Depoculuk konusunda destek verilmesi ve Yetkili Laboratuvar kurulması

■ Borsa Sitesin ilaçlanması

■ Fındık analiz cihazı temini

■ Personel Şikayeti