

MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE ÖNERİLERİNİN TAKİBİ SÜRECİ BİLGİLENDİRME METNİ

Müşteriler, Bankamız ürün ve hizmetlerine ilişkin her türlü şikâyet ve önerilerini

- Web sitemizdeki Bize Ulaşın Formunu doldurarak (<https://www.eximbank.gov.tr/tr/bize-ulasin>),
- 0 850 200 55 00 numaralı İhracat Destek Hizmetleri Merkezi'ni arayarak,
- ihracatdestek@eximbank.gov.tr adresine yazılı olarak iletebilirler.

Talepler,

- Mesai saatlerinde iletilmiş ise aynı gün,
- Mesai saatleri dışında iletilmiş ise takip eden mesai gününde

işleme alınır ve İhracat Destek Hizmetleri Merkezi tarafından gerçekleştirilen ön inceleme sonrası ilgili birimlere yönlendirilir.

Talebin muhatabı Birimler, talep konusunda yapılan araştırma sonuçlarını/çözümlerini İhracat Destek Hizmetleri Merkezi'ne bildirirler. Müşteriye bilgilendirme İhracat Destek Hizmetleri Merkezi tarafından ihracatdestek@eximbank.gov.tr e-posta adresi üzerinden yapılır.

Yukarıda belirtilen başvuru kanalları ile iletilen **şikâyet ve önerilere** yanıt verme süresi, işleme alınma tarihinden itibaren **25 gündür**.