**CİHANBEYLİ TİCARET BORSASI**

**ŞİKAYETLERİ ELE ALMA POLİTİKASI\***

* Üyelerimizin Borsamızdan taleplerini, önerilerini ve şikayetlerini; tarafımıza en kolay şekilde iletmesini sağlamak,
* Üyelerimizin taleplerini ve şikayetlerini gizlilik çerçevesinde ve önceliklerini dikkate alarak objektif ve adil bir biçimde değerlendirmek,
* Üyelerimizin taleplerini ve şikayetlerini mevzuata ve Borsa politikalarımıza aykırı olmayacak şekilde değerlendirmek,
* Üyelerimizden gelen şikayetlerin tekrar oluşmaması için gerekli iyileştirmelerin, kontrollerin ve personel eğitimlerinin sürekli yapılmasını sağlamak,
* Üyelerimiz ile ilişkilerimizde şeffaflığı, hesap verebilirliği ve adil olmayı ilke edinmek,
* Müşteri odaklı bir çalışma anlayışı ile tüm şikayetlerin cevaplandırılmasını sağlamak.

*\*CİHANBEYLİ TB ……………. tarih ve ….. sayılı Yönetim Kurulu toplantısında onaylanmıştır.*