



---

next4biz **InsightX**  
BrandZ Geri Bildirim Özeti

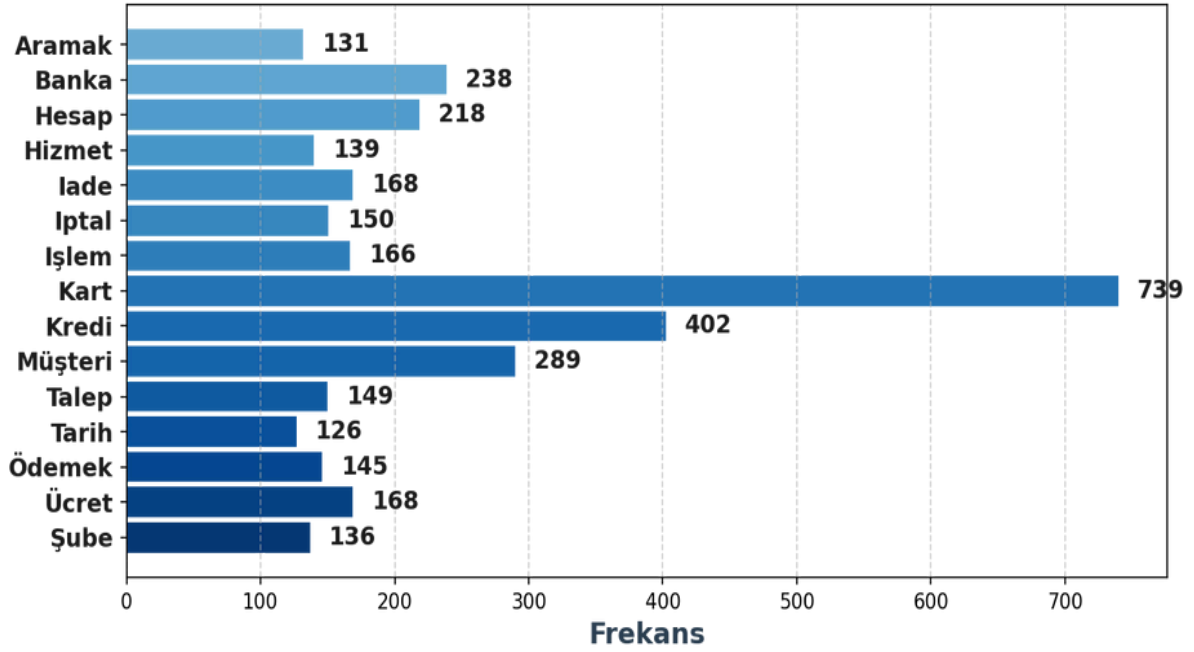
---

## Geri Bildirimlerin Genel Özellikleri

<b>Marka Adı:</b>	BrandZ
<b>Kategori Adı:</b>	Bankacılık Problemleri
<b>Başlangıç Tarihi:</b>	-
<b>Bitiş Tarihi:</b>	-
<b>Toplam Geri Bildirim Sayısı:</b>	500
<b>Ortalama Kelime Sayısı:</b>	64

## Kelime Frekans Dağılımı (Grafiksel Gösterim)

### En Sık Geçen 15 Kelime





## **Geri Bildirimlerin Tematik Analizi**

### **Kart Teslimatı ve Kargo Sorunları**

Kullanıcılar kartlarının zamanında teslim edilmemesi, kargo sürecinde gecikme yaşanması, teslimat numarasının paylaşılmaması, yanlış adres gönderimi, kuryenin kartı teslim etmemesi ve kartın mobil uygulamada görünmemesi gibi konularda şikayet ediyor. Ayrıca kartın gönderilmemesi, beklenen sürenin aşılması, kartın elinize ulaşmaması durumunda iade işlemlerinin sorunlu olması ve teslimat sürecinde iletişim eksikliği sıkça rapor ediliyor.

### **Ödeme ve Ücret Sorunları**

Kullanıcılar ücretlerin iade edilmemesi, yanlış hesaplanması, beklenmeyen ücret kesintileri, ATM komisyonları, yıllık aidatlar, poliçe iptali ücretleri, kredi kartı başvurusu sırasında ortaya çıkan yıllık ücret farkı, limit üstü çekim hizmet bedeli, faiz tahakkukunun artması gibi mali konularda şikayet ediyor. Ayrıca para iadesi sürecinin tamamlanmaması, transferlerin bekletilmesi, havale işlemlerinin gerçekleşmemesi, ödeme, transfer ve iade işlemlerinde gecikme, hata ve eksik ödeme bildirilmesi de bu temaya dahildir.

### **Müşteri Hizmetleri Sorunları**

Müşteri temsilcisine ulaşamama, telefonla iletişim kuramama, destek ekibinin yanıt vermemesi, şubelerin telefonla ulaşılmaması, çalışanların geri dönüş yapmaması, kartın nerede olduğu konusunda bilgi verilememesi, temsilcilerin kaba veya yardımsever olmayan davranışları, uzun bekleme süreleri, sorumluluk almaması ve destek kanallarının çalışmaması gibi konularda kullanıcılar sık sık şikayet ediyor.

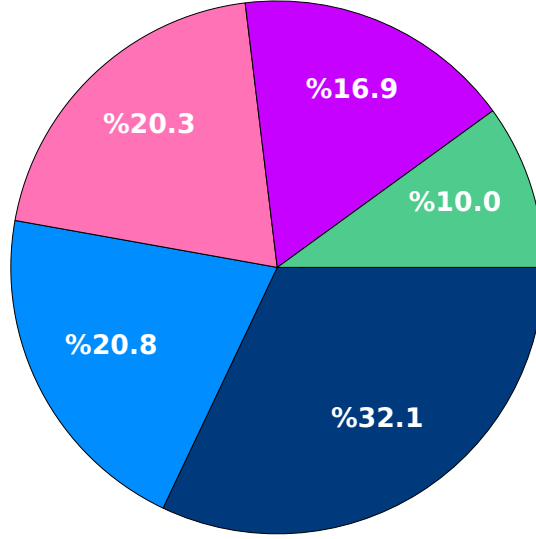
### **Güvenlik ve Dolandırıcılık Sorunları**

Hesaplardan izni olmadan yapılan çekimler, otomatik ödeme hataları, yetkisiz para çekimleri, dolandırıcı sitelerle karşılaşma, güvenlik açıkları, banka çalışanlarının sahte işlemler yapması, mobil ve internet bankacılığı şifrelerinin alınmaması, SIM kart değişikliği sonrası erişim sorunları, şifre sıfırlama aksaklıkları, hesabın bloke edilmesi, izinsiz kredi kartı başvuruları ve kimlik hırsızlığı gibi güvenlik ve dolandırıcılık ile ilgili şikayetler bu temada toplanmıştır.

## Kart Başvuru ve Limit Sorunları

Kullanıcılar, kart başvurusu sürecinde kimlik ve telefon doğrulama hatalarıyla karşılaşmakta; başvuruların onaylanmaması, reddedilmesi veya iptal edilmesi nedeniyle mağdur olmaktadır. Limitin açılmaması ya da belirlenmemesi, limit artışı taleplerinin karşılanmaması ve başvuru sürecinde yaşanan teknik aksaklıklar kullanıcıların sıkça şikayet ettiği sorunlar arasındadır. Ayrıca kredi kartı başvurularının reddedilmesi, limit artışı yapılmaması ve kartın teslim edilmemesi de kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilemektedir.

## Tema Dağılımlarının Yüzdeler Analizi



- Ödeme ve Ücret Sorunları (%32.1)
- Kart Teslimatı ve Kargo Sorunları (%20.8)
- Güvenlik ve Dolandırıcılık Sorunları (%20.3)
- Kart Başvuru ve Limit Sorunları (%16.9)
- Müşteri Hizmetleri Sorunları (%10.0)

## **Müşteri Memnuniyeti Odaklı Öneri Üretimi**

### **BrandZ Kartı ve Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetini Artırma Planı**

Kart teslimat sürecini hızlandırmak için aynı gün gönderim seçeneği ekleyebilirsiniz. Müşteri hizmetleri hattını 24/7 açık tutarak telefon ve mobil uygulama üzerinden temsilciyle iletişim kurma imkanı sağlayabilirsiniz. Ücret ve aidat konularında şeffaflık için aylık özet raporları gönderebilir ve iadeler için 7 günlük otomatik geri ödeme süreci oluşturabilirsiniz. Kartın çip arızalarını önlemek için üretim kontrolünü sıkılaştırabilir ve kullanıcıya anında değişim imkanı sunabilirsiniz. Bu adımları uygulayarak BrandZ 'in var olan güvenini artırabilir ve itibarını güçlendirebilirsiniz.