

CERTIFICATE

Service management system for clients of customer contact centres
in accordance with
DIN EN ISO 18295-2:2017

In accordance with the procedures of TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., it is hereby certified that



e-DİJİTAL BANCİ

İstanbul Anadolulu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ)
Bağlarbaşı Mah., Refahevler Sok., No 2/2, B-Blok, Maltepe,
TR-34844 İstanbul,

Turkey

applies management process in line with the above standart for the following
Scope

Electricity Distribution Services

As part of the certification, the implementation of DIN EN ISO 18295-2:2017 when using services
of the customer contact centres is verified on-site by annual audits.

*The provision of services by customer contact centres/service centres is subject to the requirements of
DIN EN ISO 18295-1:2017 and is verified separately.*

Certificate Registration No 7000021
Audit Report No. TR 206

Certification Body

at TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Valid from 2024-03-08
Valid until 2027-03-07
Initial certification 2021

Istanbul, 2024-03-08

The certificate remains valid until the above stated date if and only if there is an uninterrupted compliance with the requirements of
the standard and certification contract



TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.
Şehit Mehmet Fatih Öngül Sok., No 5, Kat 4,
Odak Plaza, Kozyatağı, Kadıköy,
TR-34742 İstanbul
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com

S E R T İ F İ K A

DIN EN ISO 18295-2:2017'e göre
Müşteri iletişim merkezlerinin müşterileri için yönetim sistemi

TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. prosedürleri uyarınca, işbu sertifika ile



e-DM | eBANCİ

İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ)
Bağlarbaşı Mah., Refahevler Sok., No 2/2, B-Blok, Maltepe,
TR-34844 İstanbul,
Türkiye

Ünvanlı kuruluşun, belirtilen standarda göre, aşağıdaki geçerlilik alanında bir yönetim sistemi uyguladığı belgelenmektedir.
Geçerlilik Alanı

Elektrik Dağıtım Hizmetleri

Sertifikasyonun bir parçası olarak, müşteri iletişim merkezlerinin hizmetlerini kullanırken
DIN EN ISO 18295-2: 2017'nin uygulanması yıllık yerinde denetimlerle doğrulanır.

*Müşteri iletişim merkezleri tarafından verilen hizmetler DIN EN ISO 18295-1: 2017 gerekliliklerine tabidir
ve ayrıca doğrulanmıştır.*

Sertifika Tescil No 7000021

Teknik Raporu No TR 206

2024-03-08 tarihinden

2027-03-07 tarihine kadar geçerlidir

İlk sertifikasyon tarihi 2021

TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
Sertifikasyon Merkezi

İstanbul, 2024-03-08

Sertifika, standardın ve sertifikasyon sözleşmesinin şartlarına kesintisiz uyulması durumunda, yukarıda belirtilen tarihe kadar geçerli kalır.



TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.
Şehit Mehmet Fatih Öngül Sok., No 5, Kat 4,
Odak Plaza, Kozyatağı, Kadıköy,
TR-34742 İstanbul
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com