

 Dünya Katılım	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI	Sayfa : 1 / 4

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

 Dünya Katılım	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI	Sayfa : 2 / 4

İçindekiler

1	AMAÇ	3
2	KAPSAM	3
3	UYGULAMA ESASLARI	3
4	YÜRÜRLÜK.....	4

 Dünya Katılım	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI	Sayfa : 3 / 4

1 Amaç

Bu politika dokümanı, müşterilerimizin bankamıza duyduğu güveni pekiştirmek ve memnuniyet düzeylerini artırmak amacıyla hazırlanmıştır. Müşteri odaklı hizmet anlayışımızın temel prensiplerini tanımlar.

2 Kapsam

Bu politika, tüm banka personelinin erişimine açık olmalı ve personel tarafından bilinmelidir. Ayrıca, müşterilerimiz ve konu ile ilgili diğer taraflar içinde erişilebilir ve anlaşılır olmalıdır.

3 Uygulama Esasları

Müşteri Memnuniyeti Politikası; bankamızın, müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamayı ve hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirmeyi amaçlayan ilke ve uygulamaları içerir. Bu kapsamda Bankamız:

Müşteri Memnuniyeti Politikası kapsamında;

1. Bankamız, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı hedefler.
2. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlamak ve onlara en uygun hizmeti sunmak için sürekli çaba gösterir.
3. Tüm hizmet süreçlerinde yüksek kalite sunulmasına özen gösterilir.
4. Hizmetlerin hızlı, güvenli ve etkin bir şekilde sunulması sağlanır.
5. Müşteri geri bildirimleri düzenli olarak toplanır ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla değerlendirilir.
6. Müşterilerle açık, anlaşılır ve doğru iletişim kurulmasına önem verilir.
7. Banka politikaları, hizmet içerikleri ve ücretlendirme bilgileri müşterilere şeffaf bir şekilde sunulur.
8. Müşteri bildirimlerine mümkün olan en kısa sürede, etkili ve çözüm odaklı bir şekilde geri dönüş yapılır.
9. Müşteri bildirimlerinin alınması ve değerlendirilmesi aşamalarında herhangi bir ücret talep edilmez.
10. Hizmet kalitesi ve müşteri iletişimi süreçleri sürekli olarak gözden geçirilir ve geliştirilir.
11. Müşterilerin kişisel ve finansal bilgileri, mevzuata uygun şekilde ve en yüksek güvenlik önlemleriyle korunur.
12. Bankacılık işlemlerinin her aşamasında gizlilik ve veri güvenliği öncelikli olarak gözetilir.
13. Tüm çalışanların müşteri memnuniyeti konusunda bilinçlenmesi amacıyla düzenli eğitim programları uygulanır ve gelişmeleri takip etmeleri teşvik edilir.
14. Müşteri taleplerinin dijital kanallar üzerinden de kolay, hızlı ve güvenli şekilde iletebilmesi için gerekli altyapı sürekli olarak geliştirilir.
15. Müşteri bildirimleri; şeffaflık, tarafsızlık ve eşitlik ilkeleri çerçevesinde değerlendirilir.
16. Müşteri memnuniyetine ilişkin performans göstergeleri düzenli olarak izlenir, analiz edilir ve üst yönetime raporlanır.
17. Müşteri ilişkilerinde etik değerlere tam uyum sağlanır; dürüstlük, saygı ve sorumluluk ilkeleri gözetilir.

 Dünya Katılım	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI	Sayfa : 4 / 4

4 Yürürlük

Bu politika, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer. Yılda en az bir kez gözden geçirilir ve gerek görüldüğü durumlarda revize edilerek yeniden Yönetim Kurulu onayına sunulur.