

İŞ GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş.
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Müşterilerimize, sadece ürün ve hizmetlerin satışı sırasında değil, tüm ilişkimiz süresince kaliteli hizmet sunmayı ilke ediniriz. “Müşteri memnuniyeti” odaklı çalışma prensibini her zaman ön planda tutar ve müşterilerimizin beklentilerini dikkate alırız. Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını "memnuniyete" çevirecek bir yaklaşım ile değerlendirerek kendimizi sürekli geliştirir ve müşteri memnuniyetini arttırmak ve kalıcı kılmak için çalışırız.

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasına ilişkin süreci objektif, adil, şeffaf ve gizlilik prensibiyle yönetir; ilişkilerimizde karşılıklı iyi niyet ve anlayışı ön planda tutarız. Müşterilerimize; hesap verebilir, şeffaf, insana ve çevreye saygılı, toplumsal fayda yaratmayı ve çevreyi korumayı ilke edinen bir firmadan hizmet aldıklarını hissettirmeyi hedefleriz.

Müşteri Odaklılık

Müşterilerimizin memnuniyetini ve müşteri ilişkisinin devamlılığını yaşamsal önemde görür, tüm talep, şikâyet ve önerileri dikkat ve hassasiyetle dinler, yenilikçi ve ihtiyaca uygun çözümleri birlikte geliştiririz.

Kolaylaştırılmış Çözüm Süreçleri

Şirketimize ulaşan müşteri şikâyetlerini ve/veya taleplerini, müşterileri yormadan en hızlı şekilde çözüme kavuşturmayı hedefleriz. Benzer müşteri talep ve şikâyetlerinin tekrar oluşmaması için, bildirimine neden olan durumun kalıcı olarak çözüme ulaşması için gerekli aksiyonları alırız.

Erişilebilirlik

Müşterilerimiz soru, talep, şikâyet, görüş ve önerilerini Şirketimize, başta www.isgyo.com.tr internet sitemiz ve sosyal medya hesaplarımız olmak üzere çok çeşitli kanallardan kolaylıkla, 7 gün 24 saat ücretsiz olarak iletebilir. Farklı kanallardan ulaşan veya sosyal medya hesaplarımız adreslenerek yapılan paylaşımları düzenli olarak takip eder, yardımcı olabileceğimiz noktalarda gerekli aksiyonları alarak müşterilerimizi süratle bilgilendiririz.

Objektiflik

Bütün soru, talep, şikâyet, görüş ve önerileri ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirir, her türlü ayrımcılığı reddederiz.

Dürüstlük ve Şeffaflık

Müşterilerimize tutabileceğimiz sözler verir, dürüst ve açık iletişim kurarız. Talep ve ihtiyaçları tam olarak anlar, gerekli bilgilendirmeleri açık ve anlaşılır bir şekilde zamanında, doğru ve eksiksiz yaparız.

Gizlilik

Müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler ile kişisel verileri, bilgi güvenliği politikalarımız çerçevesinde koruruz.

Mevzuata Uyum

Tüm faaliyetlerimizi mevzuata uygun yürütür, müşterilerimizin haklarını yasal mevzuata uygun şekilde koruruz.

Çalışan Gelişimi

En iyi müşteri deneyimini sağlamak için çalışanlarımızın gelişimini sürekli kılarız.