

Nurol Yatırım Bankası olarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı ve müşteri geri bildirimlerini etkin bir şekilde yönetmeyi taahhüt ediyoruz. Müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak, değerlendirmek ve sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni uygulamaktayız. Bu kapsamda politikamız aşağıdaki prensiplere dayanmaktadır:

1. Müşteri Odaklılık

→ **Müşteri Memnuniyeti:** Müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak için onların ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alacağız. Müşteri deneyimlerini sürekli iyileştirmek için çaba göstereceğiz.

→ **Geri Bildirim Yönetimi:** Müşteri şikayetlerini, önerilerini ve geri bildirimlerini açık, tarafsız ve hızlı bir şekilde ele alacağız. Etkin bir geri bildirim yönetim sistemi uygulayacağız.

→ **Şeffaflık:** Müşterilerimizin geri bildirim süreçlerine kolay erişimini sağlayacak ve şikayetlerin ele alınma süreçlerini açık bir şekilde paylaşacağız.

2. Çözüm Odaklılık ve Sürekli İyileştirme

→ **Hızlı ve Etkili Çözümler:** Müşteri şikayetlerini en kısa sürede çözmek için gerekli önlemleri alacağız. Sorunları kök neden analizleri ile inceleyerek kalıcı çözümler üreteceğiz.

→ **Sürekli İyileştirme:** Geri bildirimlerden elde edilen verileri analiz ederek süreçlerimizi geliştirecek ve iyileştirme fırsatlarını değerlendireceğiz.

→ **Performans Takibi:** Müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetimi performansını düzenli olarak gözden geçirecek ve raporlayacağız.

3. Çalışan Katılımı ve Eğitimi

→ **Eğitim Programları:** Çalışanlarımızın müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetimi süreçleri konusundaki farkındalığını artırmak amacıyla düzenli eğitim programları gerçekleştireceğiz.

→ **Yetkinlik Gelişimi:** Çalışanlarımızın yetkinliklerini sürekli geliştirerek müşteri odaklı bir kültür oluşturacağız.

4. Uygunluk ve Uyum

→ **Yasal ve Mevzuat Uyumu:** Müşteri memnuniyeti yönetimi süreçlerimizi ulusal ve uluslararası yasalara ve düzenlemelere uygun şekilde yürüteceğiz.

→ **Etik Değerler:** Tüm işlemlerimizde adil, tarafsız ve şeffaf bir yaklaşım sergileyeceğiz.

Nurol Yatırım Bankası olarak, müşteri memnuniyeti alanındaki kararlılığımızı yansıtan bu politikamızın tüm çalışanlarımız ve iş ortaklarımız tarafından benimsenmesini bekliyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızı sürekli iyileştirecek ve müşterilerimize değer katmaya devam edeceğiz.

Genel Müdür