

HAYAT VARLIK ETİK KODU

MÜŞTERİYLE ZAMANINDA VE ETKİN KURULAN İLETİŞİM

Müşterinin borcu, ilgili Banka'dan Hayat Varlık Yönetim Şirketi'ne devir edildiğinde, müşteriye, borcunun devir olduğuna dair bilgilendirme SMS metni gönderilir. Müşteri, dilerse, borç durumu hakkında daha detaylı bilgi talep edebilir.

Müşteriyle borç bilgisi verilmeden önce, müşterinin iletişim bilgilerinin doğru ve tam olduğundan emin olunur.

Müşteriyle gönderilen bilgilendirme notu, geri dönerse, müşterinin doğru adresine tekrar ulaşılmaya çalışılır ve edinilen yeni adrese bilgilendirme mesajı gönderilir.

BORÇLARIN HIZLI VE DÜRÜSTÇE ÇÖZÜLMESİ

Müşterilerle iletişim kuran çalışanlarımız, hukuk, yasal takip ve iş etiği hakkında eğitime tabii tutulurlar.

Müşteriyle iletişim kurulurken, müşterinin ihtiyacını doğru anlamaya yönelik etkin dinleme yapılmaktadır.

Müşterinin finansal durumuyla uyumlu olacak şekilde, sürekli daha yenilikçi ve kolaylaştırıcı ödeme alternatifleri, müşteriyle, anlaşılır ve sade bir dille görüşülerek oluşturulmaktadır.

Müşteri ve kurum arasında telefon görüşmesinde mutabakat sağlanan ödeme planı, müşteri istediği takdirde, müşterinin belirttiği merkezi adreslere kargo yoluyla gönderilir.

Herhangi bir istem dışı hata yapıldığı takdirde, problemin ivedi şekilde çözülmesi için, gerekli aksiyonlar alınmaktadır. Hatalar baz alınarak, ilgili süreçlerin iyileştirilmesi için hızlıca çalışmalar başlatılır.

ZOR DURUMLARLA BAŞA ÇIKMA

Sahte başvuru ya da dolandırıcılık tespit edildiği takdirde, dosya geri temlik edilir ve sorumluluk ilgili bankaya ait olur.

Doğal afet olduğu durumlarda, ödeme planlarında kolaylık sağlanması değerlendirilir.

KURUM İTİBARINI KORUMAYA YÖNELİK TAHSİLAT

Kurumumuz, itibar yönetimi çalışmaları kapsamında, topluma fayda sağlayacak sosyal sorumluluk projeleri geliştirir ve kültürel-sanatsal faaliyetlere sponsor olarak destek verir.

Müşterilerle iletişim kurulurken, saygılı ve yapıcı bir yaklaşım sergilemeye özen gösteririz.

Karşılıklı avantaj sağlanabilecek şekilde müşterilerimize ödeme planları ve gerekirse kolaylaştırıcı ödeme seçenekleri sunulmaktadır.

Müşteri mahremiyetine sadık kalabilmek adına, mutlaka güvenlik teyidi yapılır ve hiçbir koşulda, müşteriyle iletişime geçilemediği durumlarda, telesekretere sesli mesaj bırakılmamaktadır.

MÜŞTERİNİN BİLGİ GÜVENLİĞİ

Müşteri bilgisinin yeterli olmadığı ya da yanlış olduğu, güncel olmadığı tespit edildiği takdirde, ilgili Bankalar iletişime geçilir. Müşteri bilgisinin güncellenmesi konusunda gerekli çalışmalar yapılır.

Müşterilerimizin bilgi güvenliğini sağlamak üzere, tüm gerekli önlemler alınmaktadır. Müşteri izni olmadan, hiçbir şekilde müşteri verisi paylaşılmamaktadır.

Tarafımızla paylaşılan müşteri belgeleri, arşivlenmektedir.

Tüm kredi çözüm uzmanları, iş mülakatından sonra eğitim kampına alınır. Kamp boyunca, hem mesleki eğitimden geçerler hem de müşteri memnuniyeti, kalite, konularında eğitime tabii tutulurlar. Kamp sonunda, adaylara sınav uygulanır. Sınav notlarına göre, performansı en düşük olan ve kurum kültürüne uygun olmayan adaylar elenir.

İşe alım görüşmelerinde olumlu bulunan tüm adaylar için referans kontrolü yapılır.

Sektör ve icra edilen işin gerektirdiği evrensel kurallara uyularak tahsilatın yapıldığını kontrol eden, denetleyen, kayıt altına alınan tahsilat işlemlerinin ölçülenmesini sağlayan ve işleyişte meydana gelen aksamaları ortaya çıkaran dedike bir kalite kontrol fonksiyonu vardır.

MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

Müşterilerimizin geri bildirimleri, müşteri deneyimini olumlu yönde geliştirmek için bir fırsat, armağan olarak değerlendirilir.

Farklı iletişim kanallarıyla müşteriyle iletişim kurularak müşterinin talep-memnuniyet ve şikayetleri kayıt altına alınır ve sistematik olarak takip edilir.

Bildirilen şikayetin kök-nedeni tespit edilerek düzenleyici önleyici faaliyetler geliştirilir.

Şikayet çözümleme süreci boyunca, müşteriye gerekirse ara bilgilendirmeler yapılarak, şikayetin en kısa zamanda çözülmesi hedeflenir.

OLAĞANÜSTÜ DURUMLARDA ADİL OLARAK YARGI ORGANLARINA BAŞVURMA

Mümkün olduğunca, müşterilerimizle iletişim kurularak tahsilat gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Nadiren, yargıya başvurulması zorunlu olduğu hallerde,, müşterilerimizi, yasal takip sürecine girdikleri yönünde haberdar ediyoruz.