

HAYATVARLIK



## MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI

Hayat Varlık Yönetim A.Ş. olarak,

- Müşterilerimizin şikâyetlerini yapıcı eleştiriler olarak görürüz.
- Şikâyet etmenin, memnuniyet bildirmek kadar müşteri hakkı olduğunu biliriz.
- Müşterilerimizin istek, şikâyet, öneri ve teşekkürlerinin farklı iletişim kanallarından bizlere ulaşmasını sağlarız.
- Müşterilerimizden ulaşan her türlü şikâyet, öneri ve memnuniyeti titizlikle inceler; şeffaflık ve gizlilik prensiplerine sadık kalarak, hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım sergileriz.
- Müşteri şikâyet & memnuniyet yönetim sürecini ve sistemsel yapısını düzenli olarak gözden geçirir; gelişime açık noktalarını, Müşteri Hakları Komitemizin çalışma faaliyetleri kapsamında irdeler, raporlar ve süreç iyileştirmeye yönelik çalışmalar öneririz.
- Hayat Varlık Yönetim A.Ş. Ahlaki İlkelerine sadık kalarak, müşteri şikâyet & memnuniyet sürecimizi yönetiriz.