

Şikayet Yönetim Sistemi

Şikayet Yönetim Sistemimiz üzerinden hizmetlerimizle ilgili şikayetlerinizi bize iletin.

Müşteri Şikayet Yönetimi

- Müşterilerimizin her türlü talep ve şikayetlerini Şirket'in iletişimde olduğu tüm kanallardan hızlı ve kolay bir şekilde Şirket'e iletebilmelerine olanak sağlar; bu talep ve şikayetlerin müşteri haklarını ve müşteri memnuniyetini temel alarak en hızlı şekilde çözüme ulaşmasını sağlar.
- Müşterilerimizden ulaşan talep ve şikayetlerin değerlendirilmesi kapsamında, tüm müşterilere eşit çözüm/hizmet işleyişinin objektif olarak sunulmasını temin eder.
- Gelen her şikayetin eşit, adil bir şekilde değerlendirilmesini sağlar ve Şirket'in kurumsal gelişimine katma değer olarak kabul eder.
- Şikayetleri ele alma sürecinde, oluşturulan politika ve hedefler ışığında yasal/mevzuata dayalı şartlara ve müşterilerimiz ile yapılan sözleşme şartlarına uyulmasını sağlar.
- Müşteri şikayetlerinin şeffaf, hızlı, kaliteli ve müşteri odaklı bir şekilde çözülmesi esastır.

Müşteri Memnuniyeti

Garanti Emeklilik kendini sürekli geliştirmek amacıyla gösterdiği çabanın bir parçası olarak;

- Şikayet Yönetim Süreci kapsamında, müşterilerine sunduğu tüm ürün, hizmet ve süreçleri düzenli olarak gözden geçirip, müşteri şikayetlerinde proaktif davranarak, şikayetin henüz daha oluşmadan önlenmesini sağlamak için çalışır.
- Şirket'in iş ortakları ve çalışanları vasıtasıyla, şirket içinde ve dışında şikayetler ile ilgili farkındalığı artırarak kurumsal gelişimin sürekliliğini temin eder.

Müşterilerine en kaliteli servisi, en hızlı şekilde ulaştırabilmek hedefiyle, teknolojinin sağladığı tüm olanakları kullanarak sistem ve altyapısını sürekli olarak günceller ve geliştirir.

Prensiplerimiz

- Müşterilerimiz ile uzun vadeli, şeffaf bir iletişim kurarak, şirketimize duyulan sadakati arttırmak ve yarınlara güvenli bir yol çizmek için çalışırız.
- Sadece mevcut müşterilerimize değil, potansiyel müşterilerimize de şirketimize duyulan sadakati arttıracak şekilde davranırız.
- Tüm ürün, süreç ve hizmetlerimizde kaliteyi esas alarak, yarınlara iyi ki'lerini yaratmak için her gün bir önceki günden daha çok çalışırız.

Geri Bildirim ve Şikayetlerinizi Nasıl İletebilirsiniz?

- www.garantibbvaemeklilik.com.tr'den Garanti Emeklilik internet sitesini ziyaret ederek,
- Hafta içi 09.00–18:00 saatleri arasında 444 0 336 Müşteri İletişim Merkezimizi arayarak müşteri temsilcilerimizle görüşebilir, ayrıca 7/24 "sesle yönlendirme" özelliğini kullanarak müşteri temsilcisine bağlanmadan hizmet alabilirsiniz
- Posta yoluyla Genel Müdürlük'ümüze, Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Mete Cad. No:30 34437 Taksim İstanbul adresine iletebilir,
- 0(212) 334 63 03'e faks gönderebilirsiniz.

Şikayetinizi ilettiğinizde

- Şikayete ilişkin yapılan tüm işlemler ve müşterilerimiz ile yapılan tüm görüşmeler, Şikayet Takip Sistemi'nde kayıt altına alınır.
- Şikayetlerin iletilmesi veya çözülmesi esnasında müşterilerimize herhangi bir maliyet yaratılmaz ve müşteri bilgileri gizliliği esas alınarak tüm şikayetler incelenir. Müşterilerimiz dilediği zaman mevcut veya geçmiş şikayetleri ile ilgili bilgilendirilme hakkına sahiptir.