

Müşteri Memnuniyeti Politikamız

Albaraka Türk müşterileri, büyük bir ailenin mensuplarıdır.

Müşterilerimizin bankamızla ilgili talep, beklenti ve şikayetlerini önemsiyor; siz değerli müşterilerimizden gelen hür türlü bildirimi daha kaliteli hizmet verebilmek adına titizlikle değerlendiriyoruz.

Amacımız; gerekli iyileştirme ve kontrollerin sürekliliği ile müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

Albaraka Türk Katılım Bankası;

- Müşterileri ile olan ilişkilerini, kitle veya grup tanımlamaları çerçevesinde değil; birey tanımlamaları çerçevesinde belirler ve sürdürür.
- "Her şikayet bir armağandır" felsefesini benimser.
- Mevcut ve tanımlanmış erişim kanallarını müşterilerinin hizmetine sunar.
- Müşterilerinden gelen her bildirimi titizlikle değerlendirir; ürün ve hizmetlerinin standardını ve kalitesini artırmak için fırsat olarak görür.
- Müşterilerini her zaman dinlemeye hazırdır; müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenir ve çözüm için gerekli desteği verir.
- Müşteri bildirimlerini adil, objektif ve tarafsız bir biçimde ele alır.
- İletilen her bildirimi en kısa sürede yanıtlar.
- Müşterilerini zamanında bilgilendirmeye önem verir.
- Müşteri şikayetlerini değerlendirirken herhangi bir ücret talep etmez.
- Müşterilerinin kişisel bilgilerini gizli tutar.
- Açık, anlaşılır ve doğru bilgiler verir.
- Etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunar.
- Müşterileriyle uzun vadeli ilişkiler kurmayı hedefler.
- Kanunlara ve yasal zorunluluklara titizlikle uyar.

Albaraka Türk Katılım Bankası üst yönetimi olarak;

Müşteri talep, beklenti ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi sürecinde gelişmeye açık alanları tespit etmeyi, verimliliği artırmayı, analizlerle doğru sonuçlara ulaşmayı ve müşteri beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirmeyi hedefliyor ve bu politika doğrultusunda güvenilir ve kaliteli hizmet vermeyi taahhüt ediyoruz.