

MÜŞTERİ BAŞVURULARININ YÖNETİMİ POLİTİKASI

1. Amaç

Başvuruları sonuç ve çözüm odaklı sorumlu bir yaklaşımla değerlendirerek müşteri sadakatinin sürdürülmesine ve artırılmasına destek sağlamaktır.

2. Başvuruları Ele Alma Yaklaşımımız

- Şirketimize ulaşan tüm müşterilerimizle, aynı mesafede ve tarafsız bir şekilde ilgilenip sorunlarını anlarız.
- Başvuruları Şirketimiz uygulamaları, yasal gereklilikler, tabi olduğumuz veya olacağımız mevzuat, kanuni düzenleme ve yönetmelikler, müşterilerimiz ile imzalamış olduğumuz sözleşmeler ve etik değerler çerçevesinde inceleriz.
- Tüm başvurularda müşterilerimize en kısa sürede sonuca yönelik bilgi veririz.
- Müşterilerimizi, Şirketimizin uygulamalarını en doğru şekilde aktararak bilgilendiririz.
- Müşteri başvurularını kendimizi geliştirmek için bir fırsat olarak görür ve başvurular sonucu elde edilen tespitlerin giderilmesine ve önlenmesine yönelik çalışmalar yaparak hizmet kalitesinin artırılmasına destek oluruz.
- Başvuruların ele alınması sürecinde ISO 10002 Standardını referans alırız.

3. Müşteri Şikayeti ve Memnuniyeti Politikası

- **Erişilebilirlik:** Müşterilerimizin bize ulaşabilecekleri tüm erişim kanalları açıktır ve çeşitlidir. Müşterilerimiz, bu iletişim kanallarından başvurularını iletebilmektedir.
- **Şeffaflık:** Her bir şikayeti, adil, objektif, detaylı ve tarafsız bir şekilde değerlendirir; sonuçlarını paylaşıyoruz.
- **Cevap Verebilirlik:** Şirketimize ulaşan her başvurunun kayıt altına alındığı müşterilerimize bildirilmekte ve başvurular en kısa sürede sonuçlandırılarak müşterilerimize bilgi verilmektedir.
- **Ücretler:** Başvuruların değerlendirilmesi sürecinde müşterilerimizden herhangi bir ücret talep edilmez.
- **Objektiflik:** İletilen tüm başvurular tarafsız ve etik ilkelerle uyumlu bir şekilde değerlendirilmekte ve çözüm sürecinde de objektif bir yaklaşımla ele alınmaktadır.
- **Hesap Verebilirlik:** Şirketimize gelen tüm başvurular başvuru yönetim sisteminde kayıt altına alınmakta ve raporlanmaktadır.
- **Gizlilik:** Kişisel bilgilerin kullanımı yasalarla sınırlı olup, gizlilik prensibine bağlı kalınmaktadır. Müşteri başvurularında verilen/ulaşılacak kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece Şirketimiz içinde şikayetin ele alınması/değerlendirilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Kişisel bilgiler başvurunun çözümü sürecinde gerekmedikçe başka herhangi bir sebeple kesinlikle üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.
- **Müşteri Odaklılık:** Şirketimizin uygulamaları ve sigortacılık uygulamaları paralelinde doğru müşteriye, doğru zamanda, doğru bilginin verilmesi, diğer bir deyişle Müşteriye hak ettiği ve Şirketimizden beklenen kalitede hizmet verilmesi için müşteri odaklı bir yaklaşım

benimsenmiştir. Bu çerçevede, müşterilerimize çözümler sunmaya, ihtiyaçlarını karşılamaya ve haklarını her koşulda korumaya özen gösterilmektedir.

- **Sürekli İyileştirme:** Müşteri başvuruları bize kendimizi daha iyiye götürebilmemiz için bir fırsat verdiğinden Şirketimiz için önemli bir bilgi kaynağı olarak görülmektedir. Bu inancın bir yansıması olarak müşterilerimizden gelen başvurular analiz edilmekte, iyileştirme çalışmaları yapılmakta, düzeltici ve önleyici aksiyonlar alınmaktadır.

4. Başvuru Yönetimi Prosesleri

4.1. İletişim Kanalları: Müşterilerimiz aşağıda yer alan iletişim kanallarından bize ulaşabilmektedirler.

4.1.1. Telefon: 0850-250 81 81

4.1.2. Web form:

<https://www.sompojapan.com.tr/tr/iletisim/talep-ve-sikayetleriniz/urun-ve-hizmetlerimiz-hakkinda>

4.1.3. Faks: 0216-538 62 90

4.1.4. Posta/kargo: Rüzgarlıbahçe Mah. Cumhuriyet Cad. Acarlar İş Merkezi No: 10 C Blok 34805 Kavacık-Beykoz / İstanbul

4.1.5. Sosyal Medya: Aşağıda yer alan sosyal medya kanallarımıza direkt mesaj yoluyla başvurularınızı iletebilirsiniz.

<https://twitter.com/somposigorta>

<https://www.facebook.com/SompoJapanSigorta/>

<https://www.instagram.com/sompojapansigorta/>

4.2. Başvuruların Alınması: Yukarıda belirtilen iletişim kanallarından Şirketimize ulaşan başvurular, elektronik ortamda kayıt altına alınır.

4.3. Başvurunun Alındığının Bildirilmesi: Başvuru kayıt altına alındıktan sonra, başvuru sahibine, başvuru numarasını da içeren bir sms ile bilgilendirme sağlanır.

4.4. Başvuruların Değerlendirilmesi: Kayıt alınan başvuruların Şirketimizin kullanılmakta olduğu sistemlerde veri kontrolü sağlanır, gerekli olması haline başvuru sahibi ile görüşülerek bilgi temin edilir. Başvurunun konusu ve ilgili olduğu departman tespit edilerek yönlendirme sağlanır. Gerekli inceleme ve görüşmelerin yapılması sonrasında değerlendirme süreci tamamlanır.

4.5. Başvurulara Cevap Verme: Değerlendirme sürecinin tamamlanması akabinde başvuru sahibine sonuç ve çözümle ilgili sms, telefon veya e-mail ile bilgilendirme yapılır.

5. Başvuruların Analizi ve raporlanması

Şirketimiz başvuru yönetim sistemi üzerinde kayıt altına alınan başvurular günlük, haftalık, aylık periyotlarda raporlanmaktadır. Bunun haricinde tüm departmanlar Şirketimizin raporlama portalında gelen tüm başvuruları anlık olarak takip edebilmekte ve iyileştirme çalışmaları için kullanabilmektedir.