

Müşteri Memnuniyeti Politikası

VakıfBank olarak;

Müşterilerimizin bizimle iletişim kurduğu erişim kanallarımızı çeşitlendirerek, her kanaldan etkin iletişim kurmaya çalışırız. Müşterilerimiz talep, şikâyet ve önerilerini erişim kanallarımızdan istedikleri zaman bize iletebilirler.

Bankamıza iletilen talep, şikâyet ve önerileri incelerken daima müşterilerimizin yanında oluruz. Müşterilerimizle beraber yürüdüğümüz bu yolda bize iletilen her konuyu derinlemesine araştırıp, bunu kendimizi geliştirmek için bir fırsat olarak değerlendiririz.

Müşterilerimizin talep, şikâyet ve önerilerini açıklık, erişilebilirlik, bütünlük, duyarlılık prensipleri içinde "Müşteri bilgilerinin gizliliği" ilkesine sadık kalarak ele alırız.

Müşterilerimizin bildirimlerini yasal mevzuat çerçevesinde ve Bankamız müşteri memnuniyeti politikalarına uygun olarak adil, tarafsızca ve objektif olarak değerlendiririz.

Müşterilerimizin talep, şikâyet ve önerilerini müşteri odaklı ele alır etkin ve sonuç odaklı çözümler üretiriz. Aynı zamanda dijital dönüşüm alanındaki çalışmalarımız ile müşterilerimize ilk kontakta çözümler üreterek memnuniyeti daima artırmayı hedefleriz.

Müşterilerimizi dilediği kanaldan tam ve zamanında, net, anlaşılır, doğru, şeffaf bir şekilde, bilgilendirmeye önem veririz.

Müşterilerimize iyi bir deneyim ve sürdürülebilir hizmet sunmak için, kaliteli hizmet beklentisine uygun bir anlayışla hareket ederek, ürün ve hizmetlerin satışı sonrasında da müşterilerimizle güçlü, doğru, net ve kalıcı bir ilişki kurmayı hedefleriz.

Müşteri talepleri ve şikâyet yönetim sürecinde kullanılan sistemleri, şikâyetlerin tekrarını önleyecek şekilde, gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirir, etkinlikleri raporlar ve kaliteli, verimli, yenilikçi çalışmalar yaparız.

Müşterilerimizin, Bankamız ile ilgili genel bilgi talepleri veya diğer konulardaki öneri, istek ve şikâyetlerini iletebileceği kanallar;

Bize Yazın, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Şubelerimiz, Genel Müdürlük Adresimiz, Müşteri İletişim Merkezimiz, CİMER, Sosyal Medya Adreslerimiz

Bize Yazın: <https://www.vakifbank.com.tr/tr/yarim-merkezi/musteri-iletisim-formu>

Müşteri İletişim Merkezi: 0850 222 07 24

Bankamızın, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002: 2018 Müşteri Memnuniyeti'ne ilişkin

sertifikalarına <https://www.vakifbank.com.tr/tr/bankamiz/surdurulebilirlik/rapor-ve-sertifikalar> adresinden erişebilirsiniz.