

Neo Sigortacılık prensibiyle hareket eden şirketimiz sağlamış olduğu ürün ve hizmetlerinden duyulan müşteri memnuniyetine büyük önem vermektedir.

#### Şirketimizin Müşteri Memnuniyeti Politikalarımız:

- **Erişilebilirlik ve Bilgiye Ulaşılabilirlik:** Müşterilerimiz telefon, e-posta, internet sitesi vb. kanallarla şikâyetlerini, bilgi taleplerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla şirketimize iletebilmekte ve arzu ettiği bilgiye en kısa yoldan ulaşabilmektedir.
- **Hızlı Geri Bildirim:** Şirketimize ulaşan her türlü şikâyet, bilgi talebi, öneri ve memnuniyetsizliklerin en kısa sürede yanıtlanmasına özen gösterilmektedir. Bu gibi ihtiyaçların en kısa zamanda karşılanabilmesi ve müşteri memnuniyetinin en azami derecede sağlanabilmesi için çalışanlarımız gerekli durumlarda inisiyatif kullanarak karar alma yetkisine sahiptir.
- **Etkin Çözümler:** Müşteri ihtiyaçları istikametinde en hızlı ve etkin çözümler şirket tarafından sağlanmaktadır.
- **Nesnellik:** Şirkete ulaşan her türlü başvuru öncelikle adil, önyargısız ve objektif bir şekilde ele alınarak değerlendirilmekte, üretilen çözümlerde de bu mantıkla hareket edilmektedir.
- **Gizlilik:** Müşterilerimize ait başvurular esnasında elde edilen şahsi bilgiler kanuni çerçevede kimseyle paylaşılmamakta ve gizli tutulmaktadır.
- **Tekrarların Önlenmesi:** Şirketimiz veya hizmetimizle alakalı aynı şikâyet veya memnuniyetsizliğin tekrarlanmaması için gerekli iyileştirmeler ve kontroller devamlı bir surette yapılmaktadır.
- **Müşteri Odaklılık:** “En iyi hizmet” ilkesiyle hareket eden şirketimiz müşteri beklentilerini azami seviyede karşılamak için müşteri odaklı bir yaklaşım sergilemektedir.
- **Ortak Hareket:** Müşterilerimiz tarafından iletilen her türlü başvurunun değerlendirmesi ve çözüm süreciyle ilgili işlemler müşterilerimize en kısa zamanda tebliğ edilmekte ve kendilerinin bu şekilde sürece aktif olarak katılımları sağlanmaktadır.
- **Denetlenebilirlik:** Şirkete ulaşan her türlü başvurunun değerlendirilmesi, çözüm süreci ve elde edilen neticeler raporlanmakta, arşivlenmekte ve izlenmektedir.
- **Kurum İçi Bilgilendirme:** Şirketimizde müşteri ilişkilerine ait faaliyetler kurum genelinde tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.
- **Değişim ve Gelişime Açıklık:** Şirketimize ulaşan her türlü öneri ve düşünce incelikle değerlendirmeye tabi tutulmakta ve yapılan çalışmalarda dikkate alınmaktadır.