

SUR TATİL EVLERİ GAYRİMENKUL YATIRIM ORTAKLIĞI A.Ş. ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

AMAÇ ve KAPSAM

Bu politikanın amacı, müşterilerin talep ve şikayetlerinin etkin bir biçimde kayıt altına alınması, tarafsız bir biçimde değerlendirilerek çözülmesi, sonucun paydaşlara bildirilmesi, kayıtlardan yararlanarak sorunun tekrarlanmamasına yönelik gerekli tedbirlerin alınması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesinde izlenecek adımların belirlenmesidir. Bir sonraki projelerde bu geri bildirimler dikkate alınacaktır. Müşteri memnuniyeti sağlanarak müşteri bağlılığı sağlanacaktır.

SORUMLULUK

Bu politikanın uygulanmasından Sur Tatil Evleri Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.'nin tüm birimleri sorumludur.

ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Şikayet Yönetimi süreci, sunulan hizmetlere ilişkin müşterilerden/paydaşlardan gelen şikayet, öneri, ihbar, teknik destek, ürün/hizmet talebi, görüş, yorum ve önerilerin ele alınması ve elde edilen bilgilerin değerlendirilmesi yoluyla süreçlerde iyileştirme sağlanması ve paydaş memnuniyetinin artırılması amacıyla hizmet etmektedir.

Bu amaçla müşterilerin her türlü şikayeti memnuniyetle karşılanarak mümkün olan en kısa sürede en uygun çözümün sunulması hedeflenir. Her bir şikayet, adil, objektif ve tarafsız olarak, etkin ve verimli bir şekilde ele alınır ve sonuçlandırılır.

Paydaşlar, personel ve diğer ilgili taraflar ŞİKÂYET çözüm kanalları ve şikayet yönetimi politikası hakkında çeşitli kanallarla bilgilendirilir.

Tüm paydaş şikayet ve önerileri, şikayet yönetimine ilişkin her safhanın sağlıklı olarak izlenebilmesine, şikayet ve önerilerin sınıflandırılarak çözümlenmesine olanak sağlayacak şekilde kayıt altına alınır. Oluşturulan kayıtlar üst yönetim tarafından değerlendirilerek, şikayetlerin yoğunluk arz ettiği konularda paydaş memnuniyeti ve hizmet kalitesini arttırmak için üretilecek projeler belirlenir.

ŞİKÂYET İLETİM KANALLARI

Paydaş taleplerinin alındığı kanallar aşağıda yer almaktadır.

a) E-posta

- ✓ <https://www.surtatilevlerigy.com.tr> "İletişim Formu" kısmından gelen şikayetler
- ✓ İnternet sitesinde yer alan diğer e-posta adreslerine (personel e-posta adreslerine) gelen şikayetler

b) Telefon ve Faks

- ✓ Genel Müdürlük 0 216 912 08 00 hatta gelen şikayetler.

c) Yazılı Dilekçe

- ✓ Şikayet Yönetimi – Şirket merkez adresine paydaşlardan veya Resmi Kurumlardan gelen yazılar.

ŞİKÂYETİN KARŞILANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

Yukarıda belirtilen herhangi bir kanalla iletilen paydaş talep ve şikayetleri müşteri ilişkileri tarafından kayıt altına alınır. Paydaş talep ve şikayetlerinin bu kanallar dışında Şirketimiz personeline iletilmesi halinde, ilgili personel yukarıdaki çözüm kanalları konusunda paydaşı bilgilendirmekle yükümlüdür.

Satış Sonrası Sorun/Şikayet Yönetimi:

Müşteri, sorununu/şikayetini, müşteri ilişkileri ile ilgilenen şirket çalışanlarına aktarması ile süreç başlar. Sorunun aşağıda belirtilen kategoriler çerçevesinde konut/ticari ünitesinde belirlenmesi gerekir. Sorunun belirlenebilmesi için müteahhit firma yetkilisi ve müşteri ilişkileri ile ilgilenen şirket çalışanları tarafından tespit yapılması, sonraki akışı belirleyeceği için, çok sağlıklı ve hızlı bir tespit ile birlikte Müşteri'ye geri dönüş yapılmalıdır, alınacak aksiyonlar da bununla paralel hızlanacaktır.

Bu sorunlar aşağıdaki kapsamdan bir tanesinde değerlendirilir.

1) Kullanım Hatası ve Malzeme Ömrü:

- Kullanım hatası ve malzemenin doğası gereği zamanla oluşabilecek yıpranmalar ile diğer sorunlar hiçbir şekilde Sur Tatil Evleri GYO A.Ş. nin sorumluluğunda değildir.

2) Yapısal Sorunlar:

- Gelen şikâyet doğrultusunda, Proje Yönetimi, Yüklenici üzerinden öncelikli olarak tespiti yaptırıp, ardından alınacak olan aksiyonları da, Yüklenici tarafından takip edilmesi ve düzeltilmesi sorumluluğunu takip eder.

3) Eksik İmalat (Şartnamesine göre yapılmamış, yerine getirilmemiş imalatlar)

- Yapısal Sorun gibi takip edilir.

4) İmalat sırasında oluşan dolaylı hasarlar (boya, alçı, çizilme, kapak ayarı vb. gibi konular)

- Yapısal sorunlar gibi ele alınır, tüm yapısal sorunlarda oluşabilecek olan dolaylı hasarların da ana sorunla tamamlanması esas alınmıştır.

5) Garanti Süresi Biten İmalatlar:

Müşteri ilişkileri ile ilgilenen şirket çalışanı, yaptığı tespitlerde SUR TATİL EVLERİ GYO A.Ş. 'nin garanti süresini dikkate alıp bir ön eleme yapmalı, kesin kabul sonrası yapılacak imalatların ancak ayıplı imalat olması gerekliliğini göz önünde bulundurmalıdır.

6) İşin Yapılış şekli

- 2 – 3 – 4 nolu maddeler için sorunların tespiti mutlaka Müşteri ilişkileri ile ilgilenen şirket çalışanı, Müteahhit yetkilisi, Konut/ticari ünite Sahibi veya ortak alanlarla ilgili bir sorun ise Site Yönetimi/ Site Yöneticisinin katılımıyla olmalıdır, bildirimler ve işin süreci mail veya yazı ile ilgili disiplinlerle paylaşılmalıdır.

7) Raporlama

- Aylık bazda bu şikayetler ve şikayet sonuçları dökümü mail olarak İç Kontrol birimine raporlanmalıdır.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ AKIŞ ŞEMASI

