

ŞİKÂyet YÖNETİMİ POLİTİKASI

1. 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.

2. SORUMLULUK

Bu politikanın uygulanmasından Egeyapı Avrupa Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş.'nin tüm birimleri sorumludur.

3. 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 amacına 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 şikayet 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 çözülmesine 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.

4. ŞİKÂyet İLETİM KANALLARI

Paydaş taleplerinin alındığı kanallar aşağıda yer almaktadır.

- a) E-posta
 - ✓ <https://egeyapigyo.com/tr/iletisim.html> "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 02164784818 hatta gelen şikayetler.
- c) Yazılı Dilekçe
 - ✓ Şikayet Yönetimi – Şirket merkez adresine paydaşlardan veya Resmi Kurumlardan gelen yazılar.

5. 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, Teslim ve Teslim Sonrası Müşteri Hizmetleri departman çalışanlarına aktarması ile süreç başlar. Sorunun aşağıda belirtilen kategoriler çerçevesinde belirlenmesi gerekir.

Sorunun belirlenebilmesi için müteahhit firma yetkilisi ve Teslim ve Teslim Sonrası Müşteri Hizmetleri departman çalışanları tarafından tespit yapılması gerekmektedir. Yapılan tespit ile müşteriye geri dönüş yapılır.

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 Egeyapı Avrupa 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 alır.

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.

5) Garanti Süresi Biten İmalatlar

Teslim ve Teslim Sonrası Müşteri Hizmetleri ekipleri, yaptığı tespitlerde Egeyapı Avrupa GYO A.Ş.'nin garanti süresini dikkate alıp bir ön eleme yapmalı, kesin kabul sonrası yaptırılacak imalatların ancak ayıplı imalat olması durumunu göz önünde bulundurmalıdır.

6) İşin Yapılış şekli

2 – 3 – 4 nolu maddeler için sorunların tespiti mutlaka Teslim ve Teslim Sonrası Müşteri Hizmetleri ekipleri, 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

Şikayetler ve sonuçları mail üzerinden aylık olarak İç Kontrol birimine raporlanmalıdır.

6. YÜRÜRLÜK

İşbu politika, Yönetim Kurulu'nun veya Yönetim Kurulu tarafından yetkilendirilen Yönetim Kurulu Üyelerinin imza tarihinde yürürlüğe girer.