



# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Politika Yayın Tarihi: 22.03.2018

# Müşteri Memnuniyeti Politikası

Enerjisa olarak (Enerjisa Enerji A.Ş. Enerjisa İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş., Enerjisa Müşteri Çözümleri A.Ş., Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş, Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş, Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş), müşteri odaklı bir hizmet anlayışını benimseriz. Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerde yasal mevzuatı göz önünde bulundururuz. Müşterilerimizin hizmet alanımızdaki taleplerine ve karşılaştıkları sorunlara hızlı çözüm üretmeyi hedefleriz. Kendimizi sürekli geliştirmek ve müşteri memnuniyetimizi arttırmak için çalışırız.

Müşterilerimizin;

- Taleplerini kolaylıkla, herhangi bir ücret ödmeden, 7/24 iletebilmelerini ve mutlaka bilgilendirilmelerini sağlamayı,
- İhtiyaçlarının farkında olmayı ve sorunlarına en hızlı şekilde çözümler üretmeyi,
- Fikirlerine saygı duymayı, kendilerine adil, objektif ve tarafsız davranmayı, işimizi her durumda etik ve insani değerler ışığında yapabilmeyi,
- Kişisel bilgilerini güven altına almayı,
- Haklarını yasal mevzuata uygun şekilde korumayı,
- Daha iyi hizmet alabilmeleri için sistemlerimizi sürekli iyileştirmeyi,
- En iyi müşteri deneyimini yaşayabilmeleri için çalışanlarımızı sürekli eğitmeyi,
- Hesap verebilir, şeffaf, insana ve çevreye saygılı bir firmadan hizmet aldıklarını hissettirmeyi, hedefleriz.

Çünkü biliriz ki; memnun müşteri, aldığı hizmetten mutlu olan müşteridir.