

Müştəri məmnuniyyəti strategiyamız

İllərdir geniş müştəri kütləsi ilə qurduğumuz ünsiyyət əsasında qazandığımız təcrübə “Kapital Bank” ASC olaraq bizə göstərdi ki, bizi birinci bank edən məhz müştəri etimadıdır. Bu etimadı qazanmağa və qazanılmış etimadı qoruyub saxlamağa aparan yol hər bir müştəri müraciətinə xüsusi hal kimi yanaşmaqdan, müştəriyə dəyər verdiyimizi ona hiss etdirməkdən keçir. Bank müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi və sorğuların cavablandırılması istiqamətində həyata keçirdiyi fəaliyyətdə Azərbaycan Respublikasının “Banklar haqqında” Qanununu, “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanununu, vətəndaşların müraciətlərinə dair qanunvericilik aktlarını və digər hüquqi aktları rəhbər tutur. Əsas məqsədimiz müştəriləri onların gözləntilərinə uyğun məhsul və xidmətlərlə təmin etməkdir. Bu istiqamətdə uğurlu fəaliyyət göstərmək üçün müştəri məmnuniyyəti strategiyamız aşağıdakı prinsiplərə əsaslanır:

- **Sürət**
- **Dəqiqlik**
- **Anlaşıqlılıq (aydınlıq)**
- **Dost münasibət (nəzakətlik)**
- **Hörmət**
- **Səmimiyyət**
- **Əlçatanlıq**
- **Peşəkarlıq**
- **Davamlı inkişaf**

Sürət – Müştərilərimizin vaxtını dəyərləndirdiyimiz üçün, müraciətlərin sürətli və operativ şəkildə cavablandırılması bizim üçün prioritetdir;

Dəqiqlik – Müştərilərimizə keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün bütün müraciət və sorğuları diqqətlə incələyir (araşdırır), müştərinin istəyini dəqiq ifadə edən xidməti göstərməyə istiqamətlənirik;

Anlaşıqlılıq – Müxtəlif peşə sahibi olan və ya təhsil alan müştərilərlə xidmət göstərdiyimiz üçün və hər bir müştərinin xidmətimizdən məmnun qalmasının bizim üçün eyni dərəcədə önəmli olduğu üçün, ünsiyyəti hər bir müştəri ilə onun daha rahat hiss edə biləcəyi formada qurmağa çalışırıq;

Dost münasibət – Ünsiyyət zamanı müştərilərə daim mehriban və nəzakətli münasibət göstərməklə öz fikirlərini daha rahat ifadə etmələri üçün səmimi mühit yaradıırıq. Bu həm müştərinin məmnun etməyə, həm də ona daha keyfiyyətli xidmət göstərməyə yardımçı olur;

Hörmət – Müştəri müraciətlərini cavablayarkən müştərinin kimliyindən, müraciətin növündən, problemin baş vermə səbəbindən asılı olmayaraq müştərilərə hörmətlə davranır, problemin həlli istiqamətinə fokuslanmağa çalışırıq;

Səmimiyyət – Müştəri güvənini qazanmaq üçün ünsiyyət zamanı səmimi davranır, problemin həllində müştərilərin özləri qədər maraqlı olduğumuzu onlara bildiririk;

Əlçatanlıq – Müştərilərə daha yaxın və əlçatan olmaq üçün sutkada 24 saat, həftədə 7 gün fasiləsiz çalışır, müştəri müraciətlərini bütün mümkün kanallar vasitəsilə qəbul edir və cavablayırıq;

Peşəkarlıq – Müştərilərə hər an operativ və peşəkar xidmət göstərməyə hazır olmağımız üçün daim Bankın məhsul və xidmətləri barədə yüksək məlumatlılıq dərəcəsinə sahib oluruq;

Davamlı inkişaf – Komanda olaraq müştərilərə göstərdiyimiz xidmət keyfiyyətinin daim yüksəkdə saxlanılmasına nail olmaq və müştəri məmnuniyyətini təmin etmək üçün mütəmadi qaydada öz üzərimizdə çalışırıq;

Müştəri məmnuniyyətini qorumaqla yanaşı, müştəri şikayətlərinin həlli prosesi üzrə aşağıdakı amilləri nəzərə alırıq:

- **Tətbiq olunmalı hüquqi və tənzimləyici tələblərin müəyyənləşdirilməsi;**
- **Maliyyə, əməliyyat və təşkilati tələblər;**
- **Müştərilər, işçilər və digər maraqlı tərəflərin səyi;**