

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Galata Taşımacılık 1997'de kurulduğu günden bu yana müşteri bağlılığı ve memnuniyeti anlayışını benimsemiştir. Bu bağlamda müşterilerine tüm şirket politikalarına ve prensiplerine bağlı olarak aşağıdaki anlayışta yaklaşım göstermeyi taahhüt eder.

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimiz kapsamında:

- Müşterilerimizi yol arkadaşı olarak görür, iş ortaklığımızın sürdürülebilir olmasını hedefleriz.
- Müşterilerimizle yapılan anlaşmalarda iş ahlakı ve adalet esaslarını dikkate alırız.
- Müşterilerimizin geri bildirimlerini, ihtiyaç ve beklentilerini kolayca iletmesi için gerekli iletişim altyapısının sürekliliğini ve erişilebilirliğini sağlayarak, gerekli tüm kaynakları temin ederiz.
- Müşterilerimizi tanımayı, onların ihtiyaç ve beklentilerini doğru analiz etmeyi, bu ihtiyaç ve beklentileri şeffaf, hızlı, güven verici bir şekilde, kaliteli hizmet sunma anlayışıyla ele alarak üstün müşteri deneyimini yaşatmayı hedefleriz. Hizmetlerimizi ihtiyaca yönelik geliştirir, süreçlerimizde dijitalleşmeyi ön planda tutarız.
- Müşterilerimizin talep, şikâyet ve önerilerini profil ayrımı yapmaksızın, objektif, tarafsız, adil ve "Müşteri bilgilerinin gizliliği" ilkesine sadık kalarak değerlendirir ve çözüm sunarız, şikâyete konu olan sorunun kök nedenini bularak benzer sorunların tekrar yaşanmaması için sürekli iyileştirme çalışmaları ile sürdürülebilir müşteri memnuniyetini hedeflemiştir.
- Etik kurallar, temel değerler, müşterilerimize söz verdiğimiz şartlar ve bilgi güvenliği prensiplerimiz ile uyumlu olarak, faaliyetlerimiz kapsamında yer alan standartlara, yasal mevzuat ve diğer gerekliliklere uygun bir şekilde hizmet sunmayı amaçlarız.
- Çalışanlarımızın, müşterilerimize yönelik deneyimlerini en üst düzeye çıkarabilmesi için; çalışanlarımızın gerekli yetkinlik, bilgi ve yetki ile donatılmasını sağlarız.

"Müşteri Odaklılık" ilkesini benimsemiş olan Galata Taşımacılık, müşterilerine; çevreye, insana ve topluma saygılı bir firmadan hizmet aldıklarını hissettirmeyi taahhüt eder.