

İş Bankası olarak her bir müşterimizin özel ve değerli olduğuna inanıyor, kusursuz müşteri deneyimi için var gücümüzle çalışıyoruz. Tüm çalışmalarımızda müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alıyor, geri bildirimlerini ürün ve hizmetlerimizin geliştirilmesini sağlayacak çok kıymetli bir fırsat olarak görüyoruz.

Ürün ve hizmetlerimizin müşteri teşekkürüne dönüşmesi en büyük motivasyon kaynağımızdır.

Daima iyi ve kaliteli bir hizmet sunmak amacıyla benimsediğimiz ilkelerimiz şu şekildedir:

## **Müşteri Odaklılık**

Müşterilerimizin memnuniyetini ve müşteri ilişkisinin devamlılığını yaşamsal önemde görür, tüm talep, şikayet ve önerileri dikkat ve hassasiyetle dinler, müşterilerimizin de aktif katılımıyla yenilikçi ve ihtiyaca uygun çözümleri birlikte geliştiririz.

## **Temassız Çözüm veya İlk Temasta Çözüm**

Her türlü sorunu mümkünse olduğu anda ayrıca bir iletişime gerek kalmadan, bunun mümkün olmadığı durumlarda müşterilerimizin Bankamız ile iletişime geçtikleri ilk anda, müşterilerimizi hiç yormadan en hızlı şekilde çözüme kavuşturmak öncelikli hedefimizdir.

Bizler için süreç, geri bildirim yanıt verildiği anda değil, bildirim neden olan durum kalıcı olarak çözüme kavuştuğu an tamamlanmış olur.

Banka faaliyetlerinin devamı ile ilgili veya kurum yararına olabilecek herhangi bir kararın etkilenmesi amacıyla hiçbir şekilde hiçbir devlet yetkilisine ve herhangi bir kişiye, kurum ya da kuruluşa doğrudan ya da dolaylı ödeme yapılamaz; hediye verilemez; kişisel ödeme, yardım veya bağışta bulunulamaz.

## **Erişilebilirlik**

Müşterilerimiz soru, talep ve şikâyetlerini Bankamıza başta [www.isbank.com.tr](http://www.isbank.com.tr) web sitemiz, İnternet Şubemiz, mobil uygulamamız İşCep, Çağrı Merkezimiz, Şubelerimiz ve sosyal medya hesaplarımız olmak üzere çok çeşitli kanallardan iletebilir. Sosyal medya hesaplarımız adreslenerek yapılan paylaşımları dikkatle takip eder; yardımcı olabileceğimiz noktalarda gerekli aksiyonları alarak müşterilerimizi süratle bilgilendiririz. Bu kanalların müşteri ihtiyaçları ve günün koşullarına göre çeşitlendirilmesine ilişkin çalışmalarımız ise sürekli olarak devam eder.

## **Sürekli İyileştirme**

Müşterilerimizin geri bildirimleri yolumuzu aydınlatır! Müşterilerimizin talepleri, ürün ve hizmetlerimizin sürekli olarak müşteri ihtiyaçlarına uygun şekilde iyileştirilmesi sürecinde bize ışık tutar. Yapay zeka ve veri analitiği desteğiyle tüm süreçlerimizi izler ve sürekli iyileştiririz.

## **Güvenilirlik**

İlişkilerimizde karşılıklı iyi niyet ve anlayışı ön planda tutar, gerekli bilgilendirmeleri açık ve anlaşılır bir şekilde zamanında, doğru ve eksiksiz yaparız. Müşterilerimizin bize olan güveni en kıymetli sermayemizdir.

## **Dürüstlük**

Tüm işlem ve ihtiyaçları amacına uygun ve doğru bir şekilde gerçekleştirir, ilişkilerimizde dürüstlükten asla taviz vermeyiz.

## **Şeffaflık**

Talep ve ihtiyaçları tam olarak anlar, ilgili taraflara işlem ve hizmetlerin sağladığı faydaları ve oluşturduğu yükümlülükleri zamanında ve eksiksiz olarak açıklarız.

## **Toplumsal Fayda ve Çevreye Saygı**

Tüm faaliyetlerimizde sürdürülebilirliğin yanı sıra ekonomi, eğitim, kültür ve sağlık gibi hayatın her alanında toplumsal fayda yaratılması ile çevreye saygı/çevrenin korunması ilkesini ön planda tutarız.

## **Çalışan Gelişimi**

Çalışanlarımıza değer verir, verdiğimiz bu değer müşterilerimize de yansıtacağını biliriz. Bu düşünce ile İş Bankası ailesi olarak bizler gelişime açık yönlerimizi belirler, kusursuz müşteri deneyimini sağlamak için çalışanlarımızın gelişimini sürekli kılarız.

## **Tarafsızlık**

Tüm müşterilerimize ve çalışma arkadaşlarımıza eşit davranır, her türlü ayrımcılığı reddederiz.

## **Kalite**

Daima beklentinin üzerinde bir kalite anlayışı ile hizmet sunmayı amaçlarız. Bu amaç doğrultusunda, cevaplarımızda müşterilerimizin yanıtımızı puanlamasını ister; yanı sıra şubelerimizde ve dijital bankacılık kanallarımızda sunduğumuz deneyimi, anketler vasıtasıyla anlık olarak takip ederiz. Müşterilerimizin geri bildirimlerini, sunduğumuz hizmetlerin kalitesinin sürekli olarak iyileştirilmesi noktasında önemli bir girdi olarak görürüz.

## **Mevzuata Uyum ve Gizlilik**

Tüm faaliyetlerimizi bankacılık ilkeleri ve mevzuata uygun yürütür, banka ve müşteri sırrı niteliğindeki bilgiler ile kişisel verileri, bilgi güvenliği politikalarımız çerçevesinde koruruz.

Faaliyetlerimize ilişkin bilgi ve belgeleri değerlendirerek kayıt altına alır, kayıtlarımızı raporlama ve denetimlerde kullanılmak üzere amacına uygun bir şekilde muhafaza ederiz.