

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Enerjisa Enerji A.Ş. Satış şirketleri (İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Perakende Satış A.Ş., Başkent Elektrik Perakende Satış A.Ş., Toroslar Elektrik Perakende Satış A.Ş.) olarak, 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 7/24 iletebilmelerini ve mutlaka bilgilendirmelerini sağlamayı,
- İhtiyaçlarının farkında olmayı ve sorunlarına en hızlı şekilde çözümler üretmeyi,
- Fikirlerine saygı duyulduğunu ve kendilerine adil ve objektif davranıldığını hissettirmeyi, 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.