

Müşteri Memnuniyeti Politikası

Akfen GYO'da "Müşteri Memnuniyeti" anlayışı, yatırımcıların ve kiracıların deneyimlerinin sürekli daha iyiye gitmesi ve sunduğumuz değerin sürekli artmasıdır. Akfen GYO, portföyündeki varlıkları işletmemekte, bunun yerine dünya standartlarında, sektör lideri firmalarla uzun vadeli kira sözleşmeleri yaparak kira geliri elde etmektedir. Bu bağlamda şirketin müşterileri aynı zamanda kiracılarıdır. Öte yandan, halka açık bir şirket olarak binlerce yatırımcıyı memnun etmeye çalışmaktadır.

Akfen GYO, Müşteri Memnuniyeti Politikası çerçevesinde şunları taahhüt eder;

- Yatırımcı bildirimlerini tam ve kapsamlı olarak zamanında yapmayı
- Genel Kurullarda ve her zaman müşterilerin sözlü ve yazılı bilgi taleplerine eksiksiz yanıt vermek,
- Yatırımcı şikayeti olması durumunda 24 saat içinde gerekli aksiyonu almak ve bilgi vermek,
- Geri bildirimlerini almak için kanalları sürekli iyileştirmek,
- Yatırımcıların geri bildirimlerini yasal mevzuat çerçevesinde adil, tarafsız ve objektif olarak değerlendirmek,
- Yatırımcı bilgilerinin gizliliği ilkesine bağlı kalarak, yatırımcıların talep, şikâyet ve önerilerini açıklık, erişilebilirlik, dürüstlük, duyarlılık ilkelerine uygun olarak ele almak,
- Yatırımcılarla karşılıklı değer yaratan, uzun vadeli ve sürekli bir işbirliği kurmak.
- Faaliyetlerimiz kapsamında standartlara ve yasal düzenlemelere uygun, etik kurallara, temel değerlerimize ve yatırımcılarımıza söz verdiğimiz koşullara uygun ürün ve hizmetler sunmak.