



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.

müşterilerinin ilettiği bildirimleri objektif, adil, dikkatli, gizlilik ilkesine uygun bir şekilde ele alan ve müşterilerinin kolayca ulaşabildiği; bu kapsamda kendisine iletilen bildirimlerin yasal şartlar ve şirket politikalarına aykırı olmayacak şekilde değerlendirildiği bir şirkettir.

Üst Yönetim; bildirim sisteminin en uygun şekilde çalışması için gerekli tüm kaynakları (eğitilmiş personel, donanım, makine, cihaz, bilgisayar, hizmet, dış kaynak vb.) tahsis etmeyi taahhüt eder.

Müşteri Memnuniyeti Kurallarımız:

- Müşterilerimizi öncelikle "haklı" kabul edip, şikâyet nedenini bu açıyla inceliyoruz.
- Bizlere iletilen her konuyu araştırıp, süreçlerimizi geliştirme şansı buluyoruz.
- Müşterilerimizin bizden kaliteli hizmet beklentisine uygun bir anlayışı benimsiyoruz.
- Kurumumuzun müşterilere doğrudan ya da dolaylı sunduğu ürün ve hizmetler için güçlü, doğru, net ve devamlılık sağlayan müşteri-kurum ilişkisini esas alıyoruz.
- Her türlü bildirimde adil ve objektif yaklaşımla yanıt veriyoruz.
- Müşteri bilgilerinin gizliliğine özen gösteriyoruz.
- Profesyonel kadromuzla ve profesyonel bir yaklaşımla müşterilerimizin taleplerine yönelik hizmet verilmesini benimsiyoruz.

KADRİ SAMSUNLU

İcra Kurulu Başkanı & Genel Müdür