



## ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

Çanakkale Ticaret Borsası ailesi olarak, üye memnuniyetinin ön planda tutulduğu, vizyon, misyon ve değerlerimiz doğrultusunda; saygın ve güvenilir bir borsa olarak kaliteli hizmet sunmaya devam ediyoruz. Bu ilkeyle üyelerimizin şikâyet ve taleplerini karşılamak; kalite standartlarımızı daha da ileri seviyeye ulaştırıp, hem daha iyi hizmet sunmak hem de sektörde fark yaratmak için “Üye İlişkileri Politikamızı” oluşturduk.

Çanakkale Ticaret Borsası ailesinin birer üyesi olan sizlerin, her zaman en iyisini hak ettiğini düşünüyor, “Üye İlişkileri Politikamızı” sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

**Şeffaflık:** Borsamız ailesi üyeleri; şikâyet, talep ve sorularını; doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istedikleri an ulaştırabilmektedir. Tüm iletişim kanallarımız sizlere açıktır.

**Erişilebilirlik ve Cevap verilebilirlik:** Borsamız ailesi üyeleri; şikâyet, talep ve soruları için tüm erişim kanallarımızdan bizlere ulaşabilirler ve en kısa sürede cevap bulabilmektedirler.

**Objektiflik:** Borsamız ailesi üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.

**Ücret:** Borsamız ailesi üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları; değerlendirilip çözülürken herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

**Gizlilik:** Borsamız kuruluşundan bugüne kişisel verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle bize emanet ettiğiniz kişisel verileriniz her zaman gizli tutulmaktadır.

**Müşteri Odaklılık:** Her zaman en iyisini hak eden Borsamız ailesi üyelerine; etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunulmakta, ihtiyaçları karşılanmakta ve hakları her zaman korunmaktadır.

**Hesap Verilebilirlik:** Borsamız ailesi üyelerinin şikâyet, talep ve soruları; kayıt altına alınarak, sizlere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla kararlarımız gerekçeleriyle açıklanır.

**Sürekli İyileştirme:** Borsamız ailesi üyelerinin daha iyi hizmet alabilmesi ve doğru yönlenebilmeleri için, sunulan tüm hizmetlerimizde sürekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

**Hızlı ve Etkin Çözüm:** Borsamız ailesi üyelerine ihtiyaçları doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretebilmek için sektöre yenilikler ettirmektedir.

**Profesyonellik:** Borsamız ailesi üyelerine; uzman kadrosu ile en iyi hizmeti sunmaktadır.

**ÇANAKKALE TİCARET BORSASI**