



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Şirketimiz Müşteri Şikayetleri Yönetimi Politikası; her bir şikâyet, ihtiyaç ve beklentiyi yasal mevzuat şartlarına uygun, kurumsal gerekliliklerimizi de dikkate alarak objektif, adil, sürekli iyileştirme felsefesiyle gizlilik anlayışı içerisinde değerlendirmek ve yetkin personeller ile etkin çözümler sunmaktır.

Bu amaçla ilkelerimiz;

BİLGİ EDİNME

Şikayetlerin ele alındığı tüm aşamalarda sürecin durumu hakkında müşterilerimizin bilgi edinmesini sağlamak

TEKNOLOJİK VE YENİLİKÇİ

Müşterilerimizin şikayetlerini kolay bir şekilde iletmesi için gerekli iletişim altyapısının sürekliliğini ve erişilebilirliğini sağlamak

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Müşterilerimizin şikayetleri doğrultusunda alınan aksiyonlar ve kalıcı çözümlerle sistemi sürekli iyileştirmek

ÇÖZÜM ODAKLILIK

Şikâyet yönetim süreçlerinin yetkin personeller ile yönetilerek etkin bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamak.

GELİŞİM ODAKLI YAKLAŞIM

Şikâyet yönetim süreçlerinin performansının izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi ve değerlendirilmesini gerçekleştirerek üst yönetime raporlamak ve düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlamak

