

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ **POLİTİKAMIZ**

- ❖ Üye beklentileri ve memnuniyeti odaklı hizmet sunmak.
- ❖ Tüm paydaşlardan gelen şikayetleri değerlendirmek.
- ❖ Gizlilik kuralları esasına dayalı olmak.
- ❖ Herhangi bir ücret talep etmemek.
- ❖ Üye iletişimde nazik, kibar ve yardımsever olmak.
- ❖ Her üyeye eşit mesafede olmak,
- ❖ Şikâyetlerin kök nedenlerini bulmak ve gidermek,
- ❖ Hizmet kalitesini, üye memnuniyetini artırma amacıyla sürekli iyileştirmek.
- ❖ Üye bilgilendirmelerinde hızlı ve etkili geri bildirimler sağlamaya özen göstermek,
- ❖ Şikâyetçileri cevaplayarak çözümlerinden olan memnuniyeti ölçümlemek,
- ❖ Her şikayette tarafsız, şeffaf, objektif, hesap verebilir ve erişilebilir olmak politikamızın temelini oluşturmaktadır.

Ekrem ÇAVAŞ
Yönetim Kurulu Başkanı

PO-010 Revizyon Tarihi/No: 30.03.2021 / 00

1984