



## MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKAMIZ

Sektöründe öncü ve lider şirket olarak müşteri istek ve taleplerini açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve müşteri odaklı bir şekilde yerine getirmeyi taahhüt ederiz.

Müşteri istek ve taleplerini daima kaliteli ve hızlı hizmet sunma anlayışımızla ele alırız. Müşterilerimizden aldığımız her şikayeti objektif ve hızlı bir şekilde inceler ve çözüm sunarız. Tüm iç ve dış kaynaklı çözüm yolları tükenene ve müşterilerimiz tatmin edilene kadar şikayeti izler, analiz ederek sürekli iyileştirmeyle müşteri beklentilerini karşılarız.

Tüm paydaşlarımızın (Müşterilerimiz, Çalışanlarımız, Tedarikçilerimiz, Hissedarlarımız, Toplum ve Yasal Kurumlar) katılımını, paylaşımcılığını, yaratıcılığını destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri ve sürekli kendilerini geliştirebilecekleri ortamlar sağlarız.

İstek ve talepleri ele alma sürecinin politika ve hedefleri oluşturulurken yasal ve mevzuata dayalı şartları ve müşteri beklentilerini dikkate alırız.

Müşteri şikayet yönetim süreci ve mevcut sistemleri, gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçiririz, etkinlikleri raporlar ve sürekli iyileştirerek kalıcı çözümleri sistem ve süreçlerimizde uygularız.

### İCRA KURULU