

## **MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI**

*TÜRKTRUST Bilgi İletişim ve Bilişim Güvenliği Hizmetleri A.Ş. vizyon, misyon, ilke ve değerleri doğrultusunda oluşturulmuş olan Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile müşteri memnuniyetini sürdürmeyi ve arttırmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda;*

- *Şikâyetlerin etkili ve verimli bir şekilde ele alınmasını sağlamak için yeterli kaynak ayırarak şikâyetleri çözüme kavuşturmayı,*
- *Şikâyetleri ele almak için, personelin gerekli kişisel davranışlara, deneyime, eğitime, öğretime ve tecrübeye sahip olmasını sağlamayı,*
- *Şikâyetleri ele alırken bilginin bütünlüğünü; bilgilerin doğru olmasını ve toplanan verinin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olmasını sağlamayı,*
- *Kişisel bilgilerin gizliliği esasına uygun davranarak, müşterilerimize ait bilgileri açık rıza veya kanuni zorunluluk olmadıkça sadece müşterilerimizin kendileri ile paylaşmayı,*
- *Şikâyetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmeyi,*
- *Müşteri şartlarını karşılayan yasal ve diğer gereklilikler ile şirket politikamıza uyum doğrultusunda hareket etmeyi,*
- *Müşterilerin talep ve memnuniyetsizliklerini ücretsiz, adil, tarafsız, önyargısız ve gizlilikle ele almayı,*
- *Aynı memnuniyetsizliğin tekrar oluşmaması için gerekli iyileştirmeleri ve kontrolleri sürekli yapmayı,*
- *Müşteri memnuniyetsizliklerini şikâyetin ve kullanılan sürecin niteliğine göre yapılabildiği kadarıyla hızlı ve dakik ele almayı, sonuçlandırmayı ve müşteriyi mutlaka en kısa sürede bilgilendirmeyi,*
- *Müşteriye talep sonuçlarını bildirme süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik ve hesap verebilirlik prensipleri doğrultusunda müşteri odaklı bir yaklaşım ile yürütmeyi,*
- *Müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımı ana ilkemiz olarak kabul ederek bu ilkeleri uygulayacağımızı taahhüt ederiz.*

**Genel Müdür**