

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.*

Burak KIRIMER
Genel Müdür