

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Şikâyet Yönetim Sistemini, iç ve dış mevzuata uygun olarak tesis etmek, her şikâyeti bir armağan olarak görmek ve iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmek, müşterinin; şikâyet, talep ve önerilerini kolayca iletebileceği alt yapıyı oluşturmak ve bu kapsamdaki bilgileri kurumsal hafızanın gelişimi için kayıt altına almak, her türlü geri bildirimi; şeffaflık, erişilebilirlik, objektiflik, gizlilik ve hesap verilebilirlik prensipleri doğrultusunda ele almak ve sonuçlandırmak, müşteri şikâyetlerini empatik yaklaşımlarla değerlendirmek ve sonuç hakkında müşteriyi tatmin seviyesinde bilgilendirmek, hızlı koordinasyon, doyurucu bilgi ve tatmin edici iletişim ile müşteri nezdinde itibar ve güven ortamı tesis etmek, Şikâyet Yönetim Sistemini periyodik olarak ölçmek, gözden geçirmek ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirmek, Yönetimin; bu kapsamdaki kararlılık, destek ve taahhüdünün devamlılığını Şikâyet Yönetiminin her aşamasında hissettirmek.

2. KAPSAM

Bu politika, tüm müşteriler, iş ortakları, tedarikçiler ve ilgili tüm paydaşlarla etkileşimde bulunulan her türlü hizmet ve ürünle ilgili şikayetleri kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

HM: Haklı müşteri şikâyeti

HMŞ: Haksız müşteri şikâyeti

Şikâyet: Bir kişinin ürün veya hizmetle ilgili süreçlerde yaşadığı memnuniyetsizlik, tatmin edilememe ve hayal kırıklığını ifade etmektedir. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir,

Müşteri: Ürünü alan kuruluş veya kişi.

Memnuniyet: Müşterilerin deneyimlerinden duyduğu tatmin ve olumlu duyguların ifadesidir.

4. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Değişik kanallardan gelen müşteri geri bildirimlerinin alınması, değerlendirilmesi, kaydının yapılması, gerekli aksiyonun alınması kapsamında alt yapının oluşturulmasından, periyodik olarak değerlendirilmesinden ve periyodik olarak raporlanmasından bu prosedür kapsamında Müşteri İlişkileri ve Şikâyet Yönetim birimi sorumludur.

Sistem açığı, suistimal ve çıkar çatışması kapsamındaki geri bildirimler hemen, HM'ler ve şikâyet yoğunlaşmaları aylık olarak Üst Yönetim tarafından değerlendirilir.

a) Şikâyet Yönetim Ekibi: Müşteri şikayetlerini kabul eden, inceleyen ve çözüme ulaştıran ekiptir. Bu ekip, şikayetlerin çözüm sürecini şeffaf ve etkili bir şekilde yürütmekle sorumludur.

b) Yönetim: Şikâyet yönetim sürecini gözden geçirir ve gerekli kaynakların tahsis edilmesini sağlar. Sürekli iyileştirme süreçlerini destekler.

5. PRENSİPLER

a) **Şeffaflık:** Müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması, çözüm süreci ve sonucun müşteriye açık bir şekilde iletilmesi sağlanır.

b) **Tarafsızlık:** Şikayetlerin adil ve objektif bir şekilde değerlendirilmesi garanti altına alınır.

- c) **Hızlılık:** Şikâyetlerin zamanında ve etkili bir şekilde çözülmesi hedeflenir.
- d) **Gizlilik:** Şikâyet sürecindeki müşteri bilgileri gizli tutulur ve yalnızca ilgili kişilerle paylaşılır.
- e) **Müşteri Odaklılık:** Müşterinin memnuniyetini sağlamak amacıyla çözüm süreçleri müşterinin ihtiyaçlarına göre şekillendirilir.
- f) **Sürekli İyileştirme:** Şikâyetler, hizmet kalitesini artırmak için geri bildirim olarak değerlendirilir ve süreçler sürekli olarak iyileştirilir.

6. MÜŞTERİ ŞİKÂyet YÖNETİM SÜRECİ

Şikâyet yönetimi süreci, ISO 10002 standardına uygun olarak yapılandırılmıştır ve aşağıdaki adımları içerir:

6.1 Şikâyet Kabulü:

- a) Şikâyetlerin yazılı, sözlü veya elektronik ortamda kabulü sağlanır.
- b) Tüm şikâyetler kayıt altına alınır ve her bir şikâyete benzersiz bir referans numarası atanır.
- c) Şikâyetlerin kabul edilme şekli ve şikâyetin işleme alınma süreci müşteriye net bir şekilde bildirilir.

6.2 Şikâyet Değerlendirilmesi:

- a) Şikâyetler önem derecesine göre sınıflandırılır ve ilgili birimlere yönlendirilir.
- b) Şikâyetin içeriği detaylı bir şekilde incelenir ve çözüm önerileri belirlenir.

6.3 Şikâyetin Çözümü:

- a) Şikâyete en uygun çözüm belirlenir ve müşteriyle iletişim kurularak çözüm süreci başlatılır.
- b) Çözüm süreci dahilinde şikâyetin konu ve durumuna göre gerekli hallerde müşteri bilgilendirilir. Müşteriden gelebilecek geri bildirimler ayrıca değerlendirilerek sürece dahil edilir.

6.4 Sonuçlandırma ve Geri Bildirim:

- a) Şikâyet çözüm süreci tamamlandıktan sonra şikâyetin geldiği kanal vasıtasıyla müşteri ile nihai sonuç paylaşılır.
- b) Müşteriye şikâyet süreciyle ilgili memnuniyet anketi yapılır.
- c) Çözüm süreci müşteri memnuniyeti açısından analiz edilir ve gerekli görülürse iyileştirme adımları atılır.

6.5 İzleme ve Raporlama:

- a) Şikâyetlerin çözüm süreleri, müşteri memnuniyeti ve çözüm yöntemleri düzenli olarak izlenir ve üst yönetime raporlanır.
- b) Şikâyetlerin tekrarlanmaması adına önleyici tedbirler alınır.