

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Polisan Yapıkim müşteri şikayet ve taleplerini; açık, adil, şeffaf ve hızlı bir şekilde çözmeyi taahhüt eder. En önemli hedefimiz; her şikayeti bir teşekkürle dönüştürecek %100 müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmektir.

Bu prensipler ışığında;

- ✓ Müşterilerimizden gelen şikayetlerin çözümü aşamasında tüm bilgiler gizlilik prensibi dahilinde korunarak en kısa zamanda değerlendirilmekte, çözülmekte ve 24 saat içerisinde geri bildirimi yapılmaktadır,
- ✓ Müşteri şikayetlerinin çözüm sürecinde ve diğer tüm süreçlerde müşteri odaklılık, bilgiye ulaşım ve objektif yaklaşım ana prensiplerimizdendir,
- ✓ Şikayet analizleri ve müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler sonucunda ürün ve hizmetlerimiz sürekli iyileştirilmekte ve proaktif yaklaşımla tekrarlanmadan önlem alınmaktadır,
- ✓ Müşteri odaklı yaklaşım ile zararlarının telafi edilme süreci şeffaf ve adil olarak yürütülmekte ve %100 müşteri memnuniyeti hedeflenmektedir,
- ✓ Kurum içi ve kurum dışı tüm müşterilerimize yapılan bilinçlendirme seminerleri ile uygulamaya yönelik oluşabilecek hatalar azaltılmakta ve ürünlerin doğru kullanımına katkı sağlanmaktadır.

Politikalarımızı oluştururken ve yürütürken; ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi şartları dahilinde belirtilen ve yürürlükte olan kanun, mevzuat ve bizi bağlayan diğer tüm şartlara uymayı taahhüt ediyoruz.

MEHMET SERKAN METAN  
Genel Müdür

(Orijinali imzalıdır)