

	BÜROSİT MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI	İlk Yayın Tarihi :	19.10.2012
		Rev.No/Tarih	2 / 6.09.2022
Doküman No: BRS.POL.003		Sf.No	1/1

BÜROSİT **MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ve MEMNUNİYETİNİN YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ**

Bürosit A.Ş. olarak Müşteri şikayetleri ve müşteri memnuniyetini yönetirken;

- Tüm yasa ve yönetmeliklere uyacağımızı,
- Finansal, operasyonel ve kurumsal gerekliliklerle ilgili kaynakları sağlayacağımızı,
- Hedef ve ilkelerimiz doğrultusunda aşağıdaki prensiplere uygun olarak çalışacağımızı taahhüt ederiz.

Taahhüt: Bürosit şikâyetleri ele alma sürecini politikasındaki taahhütlere uygun şekilde yönetmektedir.

Kapasite: Şikâyetleri ele alma için yeterli kaynaklar belirlenmiş ve oluşturulmuştur.

Şeffaflık: Bürosit şikâyetin nerede ve nasıl değerlendireceğine ilişkin uygulamaları, web sitesi üzerinde duyurmakta, müşterilerini bilgilendirmektedir.

Erişilebilirlik: Şikâyetleriniz için Çağrı merkezi (444 16 06) ve web sayfamız (www.burosit.com) üzerinden bizlere ulaşabilirsiniz.

Cevap verebilirlik: Şikâyetleriniz hızlı bir şekilde cevaplanmakta ve sonuca ulaştırılmaktadır. Şikâyetlerinizin durumunu Çağrı merkezi (444 16 06) ya da (teknik.servis@burosit.com) mail adresinden sorgulayabilirsiniz

Tarafsızlık: Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmekte, takip edilmektedir.

Ücretler: Başvurularınızın değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Bilgi bütünlüğü: Bürosit şikâyetleri ele alma konusunda şikâyeti bildiren ile sürekli iletişim halinde olup, bilgi paylaşımını eksiksiz olarak sağlamaktadır.

Gizlilik: Müşterilerimize ilişkin her türlü kişisel bilgi gizli tutulmakta, şikâyet sahiplerinin onayı olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

Müşteri odaklı yaklaşım: Her zaman en iyisini hak eden siz değerli müşterilerimize, şirket politikalarımız ile yasal ve mevzuata dayalı şartlar ve uygulamalar çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen göstermekteyiz.

Hesap verebilirlik: Şikâyetleriniz kayıt altına alınarak kararlarımız sizlere gerekçeleriyle açıklanır.

İyileştirme: Sizlerden gelen geri bildirimleri iş süreçlerinde, ürün ve hizmetlerimizde proaktif iyileşmeler sağlayacak şekilde değerlendirerek sürekli müşteri odaklı olma yönünde ilerleme sağlıyoruz. Sürecimizin etkinliği ve verimliliği hedeflerle takip edilmektedir.

Yeterlilik: Müşteri ile iletişim halinde olan ve şikâyetleri ele alan personelin iş çerçevelerinde, çokişlevsellik tablolarında gerekli yetkinlikler tanımlanmış, takibi yapılmaktadır.

Dakiklik: Şikâyetler mümkün olan en kısa sürede değerlendirilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Müşteri şikâyetinin çözüm süresi hedef ile takip edilmektedir.



YESARİ SÜALP
CEO



TURGAY ÇALIŞKAN
GENEL MÜDÜR