



## 1. AMAÇ

TÜRKKEP Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Politikası'nın amacı, tüm çalışanlarına, danışmanlarına, önemli tedarikçilerine, iş ortaklarına ve TÜRKKEP ile ilişkide bulunan gerekli tüm dış taraflara ve paydaşlara ifade etmek amacıyla; kurumumuzun müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetleri yönetimi ihtiyacını, kavramını, önemini, uygulamasını, amaçlarını, hedeflerini, ilkelerini ve esaslarını belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu politika Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi çerçevesinde tüm TÜRKKEP kadrolu ve geçici personelini, sözleşmeli çalışanlarını, tedarikçilerin çalışanlarını, bayilerini ve çalışanlarını kapsamaktadır.

## 3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Tüm TÜRKKEP çalışanları; bu prosedürü bilmek ve tanımlanan kurallara uymakla yükümlüdür.

Uyum Birimi; prosedürün geliştirilmesi, güncelliğinin sağlanması, yayınlanması, prosedüre uyumun takibi ve raporlanmasından sorumludur.

## 4. REFERANS DOKÜMANLAR

- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı

## 5. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

TÜRKKEP, sunduğu her nevi hizmetlerde ve ürünlerde yasal mevzuatlara uyumlu olarak müşteri beklentileri doğrultusunda müşteri memnuniyeti sağlanmasını temel ilkesi olarak belirlemiş; hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini artırma amacıyla sürekli iyileştirmeyi benimsemiş; bu doğrultuda Müşteri şikâyet ve taleplerini kayıt altına alan, hızlı geri bildirim ve çözüm sağlayan bir yapı tesis etmek temel politikasıdır.

### 5.1 İLKELERİMİZ

- Yasal Mevzuatlara uyumlu olmak,
- Müşteri Beklentileri ve Memnuniyeti Odaklı Hizmet Sunmak,
- Müşteri iletişimde nazik, kibar ve yardımsever olmak,
- Müşteri talep, ihtiyaç, öneri ve şikâyetlerine duyarlı ve çözüm odaklı olmak,
- Müşteri bilgilendirmelerinde hızlı ve etkili geri bildirimler sağlamaya özen göstermek,
- Her müşteriye eşit mesafede olmak,
- Hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini artırma amacıyla sürekli iyileştirmek.

### 5.2 HEDEFLER

- Mevcut ve potansiyel müşterilerinden gelen, taleplerin ve şikâyetlerin gelişinden itibaren en fazla 2 saat içerisinde kayıt altına alarak talep sahibi kişiye ilk bilgilendirmeyi sağlamak,
- Müşteri şikâyet ve sorunlarına en fazla 3 iş günü içerisinde çözüm sunmak ve müşteriye bilgilendirerek çözümün sağlandığının onayını almak,
- TÜRKKEP müşterilerinin %80'ine "Müşteri Memnuniyet Anketi" göndermek,
- Müşteri Memnuniyet Anketi gönderilen Alıcı – Gönderici KEP Hesap Sahiplerinin %50'sinden dönüş alabilmek,



- Müşteri Memnuniyet Anketi gönderilen 4'üncü madde haricindeki diğer müşterilerinin %30'sinden dönüş alabilmek,
- Müşteri şikayet, talep ve anket sonuçlarına göre %80 oranında müşteri memnuniyeti sağlayabilmek.

## 6. GÖZDEN GEÇİRME VE YAYINLAMA

Bu prosedür, Uyum Birimi tarafından periyodik olarak yılda bir (1) defa gözden geçirilir. Yönetmeliklerde veya bilgi güvenliği uygulama süreçlerindeki değişiklikler prosedürün gözden geçirilmesini gerektirir. Gözden geçirilen ve güncellenen prosedür Üst Yönetim tarafından onaylanır. Onaylanan prosedür kurumun tüm çalışanlarının eriştiği ortak dosya sunucusu üzerinde yayınlanır.

## 7. İÇ KONTROL, DENETİM VE RAPORLAMA

Bu prosedür, iç kontrol ve denetim faaliyetleri doğrultusunda Uyumluluk Yöneticisi/Sorumlusu sorumluluğunda yılda en az bir (1) defa denetlenir.

## 8. EKLER VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Bulunmamaktadır.

Doküman Revizyon Bilgileri		
Yapılan Değişiklikler:	Tarih:	Revizyon No:
Uygulamaya yönelik gözden geçirme	06.04.2015	01.1
Doküman numara değişikliği ve yıllık gözden geçirme	25.01.2016	02.0
Yıllık gözden geçirme	27.11.2017	02.1
Yıllık gözden geçirme	17.10.2018	02.2
Yıllık gözden geçirme	20.03.2019	02.3
Yıllık gözden geçirme	08.01.2020	02.4
Yıllık gözden geçirme	10.02.2021	02.5
Yıllık gözden geçirme	17.01.2022	02.6
Yıllık gözden geçirme	06.04.2023	02.7
Yıllık gözden geçirme	27.11.2023	02.8