

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. olarak müşterilerin ihtiyaç, beklenti, şikayet ve önerileri doğrultusunda açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve müşteri odaklı bir şekilde, kaliteli hizmet sunma anlayışı ile ele almak ve çözümleri kalıcı hale getirerek sistemi sürekli iyileştirmek,

Paydaşlarımızın katılımını, yaratıcılığını destekleyen yenilikçi ortamlar sağlamak,

Müşteri şikayetlerini sistematik olarak takip ederek en hızlı şekilde sonuçlandırmak ve müşteriye zamanında doğru bilgilendirme yapmak,

Müşteri beklentilerine, yasal mevzuat ve standartlara uygun çalışmayı esas alarak çözümler üretmek,

Şirket değerlerini koruyarak, çalışanların istekli, yüksek motivasyonla çalıştığı, katılımcı, pozitif bir şirket kültürü oluşturmayı hedeflemek,

Aşağıdaki rehber ilkelerin gizlilik ve güvenilirlik açısından prensip edinerek, müşteri odaklı bir yaklaşım ile çözüme ulaştırmayı ve bu bilgileri etkin şekilde kontrol altında tutmak,

### TAAHHÜT

Şikayetleri ele alma sürecini tanımlamayı, uygulamayı ve sürekliliğini sağlamayı taahhüt ederiz.

### KAPASİTE

İşletmelerimize gelen şikayetleri ele almak için yeterli kaynak oluşturulmuş ve bu kaynakların erişilebilirliği sağlanmıştır. Aynı zaman da bu kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılması için gerekli yönetim mekanizması kurulmuş ve işleyişi sağlanmıştır.

### ŞEFFAFLIK

Şikayetlerin ele alınması sürecinde, müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflarla gerekli iletişim kurulmaktadır, bireysel şikayet sahiplerine de şikayetlerinin ele alınma süreci ile ilgili yeterli bilgi sağlanmaktadır.

### ERİŞİLEBİLİRLİK

Talep, şikayet ve geri bildirimler için, mail, telefon ve müşteri portalları ile 7/24 firmamızın müşteri temsilcileri ile iletişim sağlanmaktadır.

### CEVAP VEREBİLİRLİK

Talep, şikayet ve geri bildirimler için Müşteri Temsilcileri tarafından kayıt altına alınır, ilgili kaydın takibi yapılır, müşterinin belirlemiş olduğu süreler içerisinde bildirim sahibine mail, telefon ve müşteri portalları yolu ile geri bildirim sağlanır.

### TARAFSIZLIK

İşletmemize ulaşan her bir bildirim, şikayetlerin ele alınması süreci kapsamında objektif, adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde değerlendirilir.

### ÜCRET

İşletmelerimize ulaşan bildirimlerin, sürecimiz kapsamında değerlendirilmesi sırasında başvuru sahiplerinden hiçbir ad altında herhangi bir ücret talep edilmez, bu süreç başvuru sahipleri için ücretsizdir.

### BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. şikayetlerin ele alma sürecinde, bilgilerin yeterli olduğundan, yanlış olmadığından ve toplanan verinin doğru, eksiksiz, anlamlı ve faydalı olmasını sağlanmaktadır.

### GİZLİLİK

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. şikayetleri ele alma süreci kapsamında, bildirim sahiplerinden aldığı kişisel bilgileri gizlilik prensibi çerçevesinde 3. şahıslarla paylaşmamaktadır. Kişisel bilgiler her zaman kişisel verilerin korunması kanununa göre gizli tutulmaktadır. Ancak bu bilgiler, bildirim sahibinin açıkça rıza göstermesi veya kanunen zorunluluk oluşması durumunda açıklanabilir.

### MÜŞTERİ ODAKLILIK

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. şikayetleri ele alma sürecinde müşteri odaklı bir yaklaşım göstermektedir. Yasal uygulamalar çerçevesinde müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya, müşterilere çözümler sunmaya ve müşteri haklarını her koşulda korumaya özen göstermektedir.

### SORUMLULUK

İşletmelerimize gelen tüm talep, şikayet ve geri bildirimler kayıt altına alınarak değerlendirilir, değerlendirme sonucu alınan kararlar, gerekçeleriyle birlikte bildirim sahiplerine geri bildirilir ve raporlanır.

### SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. paydaşlarından gelen bildirimleri iş süreçlerinde ve ürünlerinde etkin ve verimli şekilde yürütülmesi için iyileşmeler sağlayarak değerlendirmektedir.

### YETKİNLİK

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. ne gelen bildirimleri ele alan personelin, kişisel yeterliliklerinin tam olması ve ihtiyaçlara göre güncel tutulması hedeflenmektedir.

### ZAMANLAMA

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. olarak gelen bildirimlerin konusuna ve değerlendirmesinin de kullanılan yöntemin niteliğine bağlı olarak en kısa sürede ele alınması ve sonuçlandırılması hedeflenmektedir.

Durden Plastik Ürünler Yapışkan Film Tic. San. A.Ş. olarak; müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmak amacıyla, yasal mevzuatlara dayalı olarak finansal, operasyonel, kurumsal ve ekonomik şartları da göz önünde bulundurarak, çalışanlarımızı ve tüm paydaşlarımızı sürece dahil edip, tarafımıza ulaşan bildirimlerin her biri için zamanında çözüm üretip, müşteri memnuniyetine ve ürün/hizmet kalitemizin sürekli gelişimine katkı sağlamayı, yukarıdaki prensipler ışığında taahhüt ederiz.