

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Müşteri şikayet ve taleplerini ele alma prosesini yürütürken açık, hızlı, güvenli, adil, duyarlı, erişilebilir ve şeffaf olmayı, bütünlük çerçevesinde değerlendirerek, gizli taahhüdüne bağlı kalarak müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemekteyiz.

Teknolojiyi yakından takip ederek, müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik çözümleri üretir, talep ve şikayet yönetim süreci ve kullanılan sistemleri, gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirir, etkinlikleri raporlar ve sürekli iyileştiririz.

Müşterilerimizden gelen her türlü geri bildirim, ürün ve hizmetlerimizin kalitesinin ve iş süreçlerimizin iyileştirilmesini sağlayacak şekilde değerlendiriyor; mükemmeli hedefleyerek müşteri odaklı bir yaklaşım benimsiyoruz.

- Sorularınız, talepleriniz ve eleştirileriniz için hafta içi mesai saatleri arasında iletişim merkezimiz veya kurumsal online iletişim kanallarımızdan bize ulaşabilirsiniz.
- Başvurularınızın alındığı bilgisi, e-posta ve sms yoluyla ya da iletişim merkezimiz tarafından iletilmektedir.
- Başvurularınız herhangi bir ücret alınmadan adil, tarafsız ve eşit olarak değerlendirilmektedir.
- Kişisel bilgilerinizin gizliliği bizim için son derece önemli olup başvuru konunuz haricinde hiçbir amaçla üçüncü şahıslarla paylaşılmamakta ve kullanılmamaktadır.
- Başvurularınız, şirket politikaları ile yasal uygulamalar çerçevesinde değerlendirilip, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen gösterilmektedir.
- Sorularınız, talepleriniz ve eleştirileriniz kayıt altına alınarak, çözüm önerileri ve alınan kararlar gerekçeleriyle açıklanmaktadır.

**İNAN EKİCİ**  
Otokoç Otomotiv Lideri

