

DERLÜKS YATIRIM HOLDİNG A.Ş. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Derlüks Yatırım Holding, faaliyetlerini kaliteli ürün ve hizmet anlayışı içerisinde; müşterinin istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik, müşteri memnuniyetini en yüksek düzeyde sağlayacak şekilde; hızlı ve etkin çözümler üreterek, ISO 10002 standardına uygun olarak gerçekleştirmektedir.

Holding'te uygulanan Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi (MMYS) kapsamında aşağıdaki esaslar doğrultusunda, MMYs'nin etkinliği, sürekliliği ve sürekli iyileştirilmesi sağlanmaktadır;

- Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve müşteri odaklı bir şekilde, kaliteli hizmet sunma anlayışıyla ele almak,
- Satış öncesinde ve satış sonrasında tüm süreçlerimizi "müşteri odaklı" bir yaklaşımla gerçekleştirmek,
- Müşterilerimizin olumsuz deneyimlerini dikkate alarak her şikayeti özenle incelemek,
- Müşterilerimizden gelen her bir şikayeti yasal mevzuat şartlarına tam uyum içinde, objektif, tarafsız, adil ve gizlilik anlayışı içerisinde değerlendirmek ve çözüm sunmak,
- Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini kolayca iletmesi için gerekli iletişim altyapısının sürekliliğini ve erişilebilirliğini sağlamak,
- MMYs uygulamalarıyla ilgili müşteri memnuniyet ve şikayet değerlendirme sonuçlarını üst yönetime raporlamak,
- Müşterilerin ihtiyaç, beklentileri, şikayet ve önerileri doğrultusunda gerçekleşen çözümleri kalıcı hale getirerek sistemi sürekli iyileştirmek,
- Kişisel bilgilerin gizliliği esasına uygun davranarak, müşterilerimize ait bilgilerinin korunmasını yönelik yüksek hassasiyet göstermek ve bu konuyla ilgili tüm tedbirleri almak,
- Her geri bildirimin çözüm sürecinde müşterilerimizle açık iletişimde kalarak, süreçle ilgili ön bilgilendirme yapmak ve her geri bildirimde mümkün olan en kısa sürede cevap vermek,
- Geri bildirim kaynaklarını düzenli olarak incelemek ve gelişim alanlarımıza ilişkin aksiyonlar almak,
- Süreçlerimizi yasal mevzuat kuralları ve mali kaynaklarımız çerçevesinde, müşteri ve çalışanlarımızın önerileri ile geliştirmek.

ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI SÜRECİ

Müşterilerimiz, sunduğumuz erişim kanalları üzerinden diledikleri şekilde bizimle iletişime geçip şikayet ve taleplerini iletebilirler. Erişim kanallarımız; telefon, e-mail ve Holding'in kurumsal web sitesinin iletişim bölümüdür. Müşterilerimiz, aşağıdaki iletişim kanalları aracılığıyla Şirket'e ulaşabilmektedir.

- Telefon: 0 212 571 7171
- Email: iletisim@derluks.com.tr
- <https://www.derluks.com.tr/iletisim/>