



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

*HKTM'in müşteri memnuniyeti politikasının temelini "Müşteri Odaklılık" oluşturur. Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirir ve müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefleriz.*

*Müşteri memnuniyetinin kalıcı kılmak için, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı ve müşterinin değişen beklentileri ölçülüp değerlendirilerek tüm çalışanlara duyurulur, ürün geliştirme çalışmaları yapılır, sunulan ürünle ilgili en ufak memnuniyetsizlik ciddiyetle ele alınarak iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.*

*HKTM, müşterilerinin talep ve memnuniyetsizliklerini kolayca iletebildiği, bunların objektif, adil, dikkatli ve gizlilikle ele alındığı, yasal şartlara ve şirket politikamıza aykırı olmayacak şekilde değerlendirildiği, aynı memnuniyetsizliğin tekrar oluşmaması için gerekli iyileştirmelerin ve kontrollerin sürekli yapıldığı, müşteri ile olan ilişkilerinde şeffaflığı esas almış, bütün müşteri memnuniyetsizliklerinin çözülmesini ana ilke olarak kabul etmiş, müşteri odaklı bir yaklaşımı takip etmeyi*

*kabul ve taahhüt eder.*

**Genel Müdür**

**İlham ÇELEBİ**