

	BORSAN KABLO ELEKTRİK AYDINLATMA A.Ş.	Doküman No	İlk Yay. Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi
	ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ	POL.G.005	20.01.2023	0	20.01.2023

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ CEVAPLAMA POLİTİKASI

**Elektrik malzemeleri sektöründe 1984 yılından beri faaliyet gösteren
BORSAN KABLO ELEKTRİK AYDINLATMA İNŞ. SAN. VE TİC. A.Ş. olarak;**

Müşterilerimize mümkün olan en iyi hizmet kalitesini sağlayabilmek için kendimizi sürekli geliştiriyor ve müşterilerimizden aldığımız şikâyetleri çözümlmek adına gereken her türlü çabayı gösteriyoruz. Müşteri şikâyetlerini ele alma ve cevaplama sürecinde;

- Müşterilerimizin şikâyetlerini farklı iletişim kanallarıyla kolaylıkla tarafımıza iletebilmesine ve şikâyetleri ile ilgili durumunu takip edebilmesine imkân sağlıyoruz.
- Müşterilerimizin yaşamış olduğu maddi ve manevi kaybı, müşterilerimizi tatmin edecek şekilde telafi edeceğimizi garanti ediyoruz.
- Müşterilerimizin şikâyetlerini mümkün olan en kısa süre içerisinde çözmeyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimizin bizlere olan güvenini kaybetmemeleri için empati yaparak, müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlamaya çalışıyor ve çözüm sunarken elimizden gelen gayreti gösteriyoruz.
- Yaklaşımımıza paralel olarak tüm şikâyetlerde müşterilerimize karşı bir özür borcumuz olduğunun farkındayız.

Bu politika kapsamında iskonto, ürün iadesi, muadil / alternatif ürün, credit note, bilgilendirme, reklamasyon, teknik yardım, tamir çözümlerden birini uygulayarak müşterilerimizin şikâyetlerini sonuçlandırıyoruz.

MEHMET ARBEK AKAY
CEO

