	ŞİKAYET POLİTİKASI			
BİLGİLİ	Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi / No	Sayfa No
	HOL-PO-00-02	20.07.2023	1	1/1
	Hazırlayan Kalite Ekibi		Onaylayan CEO	

Bilgili Holding faaliyetleri kapsamında hayata geçirilen tüm proje ve hizmetlerin; son kullanıcı tarafından amacına uygun, güvenli, taahhütlerine hizmet eder şekilde faydalanılması amaç edinilmiştir.

Bilgili Holding, Kalite Politikasına uyumlu şekilde sürdürdüğü tüm faaliyetlerine yönelik gelen şikayetleri, sorunların tespiti için çok değerli olduğu bilinciyle fırsat olarak benimser. Gerekli geliştirici ve düzenleyici aksiyonları alarak en kısa sürede en doğru müdahaleleri yapıp sonuçlandırarak yanıtlamayı amaçlar.

Şikayetleri, başta mevzuata uygunluk olmak üzere, müşteri odaklılık ve gizlilik prensiplerine uygun çözüm yolları arayarak değerlendirir, bu süreci şirket kaynaklarını etkin kullanarak adil ve şeffaf bir şekilde yönetir ve arşivler.

Şikâyet politikası çerçevesindeki hedefler;

- Şikâyeti alan kişinin nazik, anlayışlı ve mümkünse acil durumlar konusunda atik geri bildirimler yapılabilmesi için yetkin kişilerin görevlendirilmesi,
- Şikâyetleri yasal yükümlülükler çerçevesinde değerlendirmek,
- Şikayetleri başka ek prosedürler gerekmediği sürece 10 günü aşmayan bir süre içinde işleme almak,
- Şikayetçilerin kişisel bilgilerini gizli tutarak “gizlilik ilkesini” esas alarak; şeffaf, eşit, adil bir şekilde değerlendirilmek,
- Geri bildirimlerden toplanan verileri değerlendirerek şikâyet memnuniyet sistemimizi sürekli olarak iyileştirmek,
- Şikâyetin yinelenmemesi için gerekli önlem ve iyileştirmeler için aksiyon planının belirlenmesi,
- Tüm erişim kanallarımızın paydaşlara açık olacak şekilde erişebilirliğinin sağlamak.

Tüm bu hedefler ışığındaki şikayet geri bildirimlerinin en aza indirilmesi ve memnuniyet oranının ivmeli şekilde artması için ölçeğine bakmaksızın tüm proje ve faaliyet alanlarında aynı hassasiyetin korunması, sürdürülebilir şekilde takibinin yapılması, güvenli şekilde şirkette belleğinde muhafazası sağlanmıştır.

CEO
Sinan TEMO