



EMEK YAĞ SANAYİ A.Ş.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Emek Yağ ; Çalışanlarımız ve paydaşlarımızı iş süreçlerimize dahil ederek , müşterilerimizden aldığı geri bildirimleri benimsediğimiz ana ilkelere bağlı olarak yönetmeyi taahhüt eder.

- Müşterilerimiz arasında ayırım yapmaksızın tüm şikayetleri objektif, adil , önyargısız ve tarafsız olarak ele alırız.
- Müşterilerimizin her türlü geri bildirimini tarafımızdan hediye olarak algılar ve müşteri odaklı hizmetimizle sahip olduğumuz tüm kaynakları bu geri bildirimleri "Müşteri Memnuniyeti" ne dönüştürmek üzere kullanırız.
- Geri bildirimlerin tarafımıza iletilmesi için çeşitli iletişim kanalları yaratır ve bu kanalları müşterilerimizle paylaşıırız.
- Süreçlerimizi yasal mevzuatlar ve mali kaynaklarımız çerçevesinde, müşteri ve çalışanlarımızın önerileri ile geliştiririz.
- Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri süreçlerimizin iyileştirilmesinde kullanmak amacıyla her şikayeti önemseriz.
- Müşteriye geri bildirimleri açık iletişimle ve mümkün olan en kısa sürede yaparak, müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlarız.
- Müşteri bilgilerinin gizliliğini önemser ve korunmasına özen gösteririz.

Yönetim Kurulu Başkanı  
Doküman No : YSLY 10 15.10.2018 – 01