



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

**Emek Yağ olarak, çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı iş süreçlerimize dahil ederek, müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri benimsediğimiz ana ilkelere bağlı olarak yönetmeyi taahhüt ederiz.**

Bu amaçla;

- Müşterilerimiz arasında ayırım yapmaksızın, tüm şikayetleri objektif, adil, önyargısız ve tarafsız olarak ele alırız.
- Müşterilerimizin her türlü geri bildirimini bir hediye olarak değerlendirir, müşteri odaklı hizmet anlayışımızla sahip olduğumuz tüm kaynakları bu geri bildirimleri "Müşteri Memnuniyeti"ne dönüştürmek için kullanırız.
- Geri bildirimlerin bize iletilmesi için çeşitli iletişim kanalları oluşturur ve bu kanalları müşterilerimizle paylaşıırız.
- Süreçlerimizi yasal mevzuatlar ve mali kaynaklarımız çerçevesinde, müşterilerimizin ve çalışanlarımızın önerileri ile geliştiririz.
- Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri, süreçlerimizin iyileştirilmesinde kullanmak amacıyla her şikayeti önemseyerek değerlendiririz.
- Müşterilere geri bildirimleri açık bir iletişimle ve mümkün olan en kısa sürede yaparak, müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlarıırz.
- Müşteri bilgilerinin gizliliğini önemser ve korunmasına özen gösteririz.

Yönetim Kurulu Başkanı