

## MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ YÖNETİM POLİTİKASI

Çalık Denim olarak müşteri odaklı olma anlayışı ile ürün ve hizmet sağlanması süreçlerinde oluşabilecek müşteri talep, bildirim ve şikayetleri gizlilik ilkesine bağlı kalarak, zamanında, adil, şeffaf ve objektif şekilde değerlendirmeyi,

Talep, bildirim ve şikayetlere yönelik erişilebilirliği, şikayetleri etkin ve verimli bir şekilde değerlendirerek en kısa sürede çözmeyi, geri bildirim yapmayı, yeterli kaynak sağlamayı, yasal ve diğer şartlar ile mevzuat ve sözleşmelerden gelen yükümlülüklere uymayı, finansal ve işletmeye ait ilgili şartları yerine getirmeyi,

Tüm süreçlerimizde, müşterilerimizin taleplerini en iyi şekilde anlayarak, çalışanlarımız ve paydaşlarımızla birlikte bu taleplere en hızlı şekilde cevap vermeyi ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz.

Genel Müdür

Doküman No : GN-PLT-002  
İlk Yürürlük Tarihi : 23.1.2020  
Revizyon Tarihi : 23.1.2020  
Revizyon No : 0  
Son G.G.Tarihi : 23.1.2020

# ÇALIK DENİM