

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂYET YÖNETİMİ POLİTİKASI**1. Amaç ve Kapsam**

Bu Politika; Altınay Savunma Teknolojileri A.Ş.'nin ("Şirket") müşteri memnuniyetini sürdürülebilir iş anlayışının temel unsurlarından biri olarak ele almasını, müşteri geri bildirimlerini ve şikâyetlerini şeffaf, adil ve etkin bir şekilde yönetmesini ve müşteri odaklı yaklaşımı tüm iş süreçlerine entegre etmesini amaçlar.

Politika; Şirket'in sunduğu ürün ve hizmetlerden faydalanan tüm müşterileri, kamu kurumlarını, ana yüklenicileri ve iş ortaklarını; müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi süreçlerinde görev alan tüm çalışanları kapsar.

Savunma ve havacılık sektörünün doğası gereği; gizlilik, sözleşmesel yükümlülükler, güvenlik hassasiyetleri ve uzun vadeli proje ilişkileri müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi süreçlerinde dikkate alınır.

2. İlke ve Esaslar

Altınay Savunma Teknolojileri A.Ş. olarak müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyet yönetimine ilişkin yaklaşımımız aşağıdaki ilkelere dayanır:

- Müşteri memnuniyetini, ürün ve hizmet kalitesinin yanı sıra güven, süreklilik ve iş birliği anlayışı çerçevesinde ele alırız.
- Müşteri geri bildirimlerini ve şikâyetlerini, iş süreçlerimizi iyileştirmek için önemli bir girdi olarak değerlendiririz.
- Müşteri şikâyetlerini erişilebilir, şeffaf ve adil bir şekilde ele alır; her şikâyeti tarafsızlık ve gizlilik ilkeleri çerçevesinde değerlendiririz.
- Şikâyetlerin alınması, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması süreçlerini belirlenmiş kurallar ve sorumluluklar çerçevesinde yürütürüz.
- Müşteri şikâyetlerine zamanında ve etkin şekilde geri dönüş sağlamayı hedefleriz.
- Savunma ve havacılık projelerinde yer alan gizlilik, güvenlik ve sözleşmesel yükümlülükleri gözeterek müşteri şikâyetlerini yönetiriz.
- Müşteri memnuniyetini etkileyen kalite, teslimat, teknik uygunluk ve hizmet performansı gibi unsurları düzenli olarak izleriz.
- Müşteri geri bildirimlerini, kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme süreçlerinin bir parçası olarak ele alırız.
- Müşteri bilgileri ve şikâyet kayıtlarının gizliliğini korur; kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uygun hareket ederiz.
- Çalışanlarımızın müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi konularındaki farkındalığını artırmaya yönelik bilgilendirme ve eğitim faaliyetlerini destekleriz.

3. İzleme ve Değerlendirme

Politika'nın uygulanması ve izlenmesi süreçleri; üst yönetim koordinasyonunda Kalite Yönetim Müdürlüğü aracılığıyla yürütülür.

Müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetimi süreçlerine ilişkin veriler düzenli olarak gözden geçirilir; elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli iyileştirme çalışmaları planlanır.