Multinet Kurumsal Hizmetler A.Ş.
Müşteri Geri Bildirim Kılavuzu

1.AMACIMIZ

Siz değerli müşterilerimize beklentilerinizin üzerinde hizmet vermektir. Sizlerden gelen tüm bildirimleri sizleri memnun edecek şekilde özenle ele almaktayız.

Kılavuzumuz, geri bildirimlerinizi hangi yollarla bize iletebileceğinizi belirtmekte, geri bildirimlerinizin kayıt altına alınmasından değerlendirme, sonuçlandırma, bilgilendirme ve müşteri memnuniyeti algısının ölçülmesine kadar geçen süreçler hakkında detaylı bilgi vermektedir.

Geri bildirimlerinizi, "Şikâyetleri Ele Alma Politikamız" doğrultusunda, müşteri memnuniyetini sağlayacak nitelikte ele almaktayız.

2. ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

Multinet Kurumsal Hizmetler A.Ş olarak, ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili istekleri müşterilerimizi memnun edecek tarzda ele almayı hedefleriz. Hedeflerimize ulaşmak için;

- İletişim kanallarımızın müşterilerimiz tarafından erişilebilir olmasını sağlar, cevap performansımızı düzenli olarak ölçer ve sürekli iyileştirmeye çalışırız.
- Talepleri yasalar ve şirket kuralları çerçevesinde hızla yanıtlarız, gizliliğe, tarafsızlığa, şeffaflığa ve adil olmaya özen gösteririz.
- Şikâyetlerin kök sebeplerini bulup tekrarını önleyecek tedbirler alarak ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştiririz.
- Mevcut yasal ve diğer tüm şartları uymayı amaçlarız.
- Finansal ve işletmeye ait ilgili şartları yerine getirmeyi sağlarız.
- Tüm birimlerde müşteri memnuniyeti politikamızı anlatmayı, yerleştirmeyi ve sürekliliğini sağlamayı amaçlarız.
- Çalışanları, iş modeli olarak süreç yaklaşımına ve risk temelli düşünme şekline teşvik ederiz.

3.KILAVUZ PRENSİPLERİMİZ

Şikâyetleri etkili ve verimli şekilde ele almak için, aşağıda belirttiğimiz prensiplerimize bağlı kalmaktayız.

- **Taahhüt;** Multinet Üst Yönetimi Şikâyet Yönetim Sistemi'nin etkili ve verimli şekilde ele alınacağına ilişkin taahhüdünü politikada belirtir. Uygulama esaslarını ise, bu prosedür ve bağlı dokümanlarda belirtilir**.**
- **Kapasite;** Şikâyetlerin ele alınması için yeterli tüm birimlerden iş süreçleri ve şikâyetin çözümü ile ilgili destek alınır. Ekran ve sistem kontrolleri için ilgili toollar kullanılır.
- **Şeffaflık;** Müşterilere, personele ve iletişim halinde olunan tüm taraflara şikâyetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi verilir.
- **Erişilebilirlik;** Şikâyetçilerin, Müşteri Şikâyet Yönetimi sürecine kolayca erişebilmeleri için elde bulunan bütün olanaklar sağlanır. Tüm şikâyet süreci boyunca şikâyetlerin yapılması, çözüme ulaştırılması ayrıntıları hakkında anlaşılabilir, açık ve kullanılabilir bilgiler verilir.
- **Cevap Verebilirlik;** Şikâyetin alınmış olduğu şikâyetçiye hemen bildirilir. Şikâyetlere aciliyetlerine göre kısa sürede cevap verilir. Tanımlanmış önemli şikâyetler derhal ele alınır. Şikâyetçilere nazikçe davranılır ve şikâyetlerin ele alınması sürecindeki ilerlemeler hakkında bilgi verilir.
- **Tarafsızlık;** Her bir şikâyet adil, önyargısız ve tarafsız bir bakış açısıyla değerlendirilir.
- **Ücretler;** Şikâyetlerin ele alınması sürecinin değerlendirmesi şikâyetçi için ücretsizdir.

- **Bilgi Bütünlüğü;** Şikâyetlerin ele alınması süreci, müşteri bilgileri ve şikâyetin çözümüne ilişkin süreç Multinet Çağrı Portali'nde kayıt altına alır.
- **Gizlilik;** Şikâyetçi ile ilgili, kişisel bilgiler korunur. Müşteri veya şikâyetçinin rızası olmadan bu bilgiler açıklanmaz.
- **Müşteri Odaklı Yaklaşım;** Tüm şikâyetlere açık bir ortam sağlanır ve yapılan işlemlerle, şikâyetleri çözme taahhüdü gösterilir.
- **Hesap Verebilirlik;** Şikâyetler ile ilgili faaliyet ve kararlar hakkında hesap verebilmeyi ve bunlar ile ilgili rapor verebilmeyi sağlar.
- **İyileştirme;** Şikâyetleri Ele Alma sürecinin ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi daimi hedeftir.
- **Yeterlilik;** Şikâyet Yönetim Temsilcisi, Şikâyetleri Ele Alma Politikası konusunda bilgi sahibidir.
- **Dakiklik;** Şikâyet ve şikâyetlerin niteliği göz önüne alındığında şikâyetler mümkün oldukça hızlı ele alınmaktadır. Çözüm süresi performansında sürekli iyileştirme yapılır.

4.GERİ BİLDİRİM YÖNTEMLERİMİZ

Siz değerli müşterilerimizden gelen tüm bildirimler en hızlı sürede kayıt altına alınarak şirketimiz içerisinde ilgili birim ve kişilere iletilmektedir. Bize Ulaşabileceğiniz Kanallar;

- MultiPay (Mobil uygulama servisi (Şikâyet başlığı seçilir)
- Çağrı Merkezi (Telefon: 444 87 36),
- Genel Müdürlük Müşteri İlişkileri Departmanı (Şahsen, telefon, fax, e-mail),
- sizidinliyoruz@multinet.com.tr (E-mail),
- Sosyal Paylaşım Siteleri (Facebook, twitter),
- Şikâyet Siteleri (sikayetvar.com)(Şikayetler siteye mesaj olarak yazılır)
- Multinet çalışanlar (Mail yolu ile iletilir)
- Canlı Destek (Mesaj üzerinden iletilir)
- WhatsApp (Mesaj üzerinden iletilir)
- Web Sitesi (Şikâyet başlığı seçilir)
- Kurumsal İnteraktif Servisler (KİS-Mesaj üzerinden iletilir)

5.GERİ BİLDİRİM SÜRECİMİZ

Geri bildirimleriniz 5 ana konu başlığı ile kayıt altına alınır;

- Bilgi İsteği,
- Talep,
- Şikâyet,
- Öneri,
- Teşekkür.

Geri Bildiriminiz Şikâyet ise;

Şirketimize, farklı iletişim kanallarından ulaşan her bir şikâyet için müşterilerimiz şikâyetinin alındığına dair bilgilendirilir.

Multinet'e farklı iletişim kanallarından (Çağrı Merkezi, Multipay, www.multinet.com.tr, sizidinliyoruz@multinet.com.tr facebook, twitter, sikayetvar.com, canlı destek, Whatsapp) telefon ya

da e-mail yoluyla ulaşan her bir şikâyet için, Multinet Çağrı Portali sistemi tarafından bir takip numarası oluşturulur. Şikayetini ileten kişilerden, şikâyetin iletildiği sırada bazı zorunlu bilgiler alınır (İsim-soy isim, telefon, mail, hizmet/ürün bilgisi-şikâyet içeriği.) Şikâyetin izleme sorumluluğu, şikâyetin girişini yapan kişi ve/veya şikâyetin iletildiği kişidedir. Şikâyetçi isteği üzerine veya önceden belirlenmiş zaman aralıklarında şikâyetin alındığında dair ara bildirimler mesai saatlerinde 3 saat içerisinde yapılması hedeflenir) . Şikayetler, Çağrı portal sisteminde kayıt altına alınır.

Şikâyetler ilk olarak; ciddiyet, güvenliğe etkisi, karmaşıklık etkisi, acil işlem yapılma ihtiyacı açısından değerlendirilir.

Şikâyet girişini yapan ve/veya şikâyetin iletildiği kişi şikâyetin niteliğine göre gerekli durumlarda çözüm için ilgili birimler ile koordinasyon kurar. Her şikâyet ciddiyetle ele alınır ve çözümü için ilgili tüm kişilerce gerekli çaba gösterilir.

Şikâyet ile ilgili tüm işlemler tamamlandıktan sonra müşteriye iletilecek nihai karar oluşturulur. Müşteri memnuniyeti açısından karar müşteriye iletilmeden önce yeterliliği ve uygunluğu şikâyet girişini yapan ve/veya şikâyetin iletildiği kişi tarafından gözden geçirilir. Ancak uygunluğu ve yeterliliği doğrulanan kararlar müşteriye bildirilir ve şikâyet kapatılır. Şikayetçilere bildirimler telefon aracılığı ile yapılır. Şikayetçilere ulaşılamayan durumlarda mail veya SMS ile bilgilendirme yapılır. Şikayetçiler ile görüşme yapılarak ilk kontakta sorun çözülüyor ise şikayetçilere bir mail atılmaz ancak şikâyet için araştırma /inceleme yapılması gereken durumlarda şikayetçilere mail yolu ile ara bir bilgilendirme yapılır. Eğer önerilen karar veya eylem müşteri tarafından kabul edilmezse, şikâyet sistemde açık konumda tutularak alternatif çözüm yolları aranır ve müşteri konu hakkında bilgilendirilir.
Tekrarlanan ve tekrarlanma eğilimi olan şikâyetler analiz edilmektedir. Elde edilen sonuçlar ilgili birimlerle paylaşılır. Gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetler Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak yürütülür.

6.MÜŞTERİ MEMNUNİYET ALGISININ ÖLÇÜMÜ

Şikâyet yönetim sürecine ilişkin belli periyotlarda süreç memnuniyet aramaları yapılmaktadır. Şikâyet süreci ile ilgili Multinet hedefleri şu şekildedir;

HEDEFLER	2017 yılı	2018 Yılı	2019 Yılı	2020 Yılı	2021 yılı	2022 yılı	2023 yılı
Şikâyet Çözüm Süresi (Yıllık Ortalama)	1.25 iş günü	1.79 iş günü	1.25 iş günü	0.81 iş günü	0.96 iş günü	0.50 iş günü	0.50 iş günü
Şikâyet Yönetim Sistemi Süreçten Memnuniyet Oranı	73%	65%	72%	53%	71%	89%	95%

Geri bildiriminiz bizim için önem taşımaktadır. İlginiz için teşekkür ederiz.