

## 1.0 AMAÇ

Bu politikanın amacı, Naturel Holding ve Bağlı Şirketlerinin, hizmetlerin tasarımı ve sunumunda müşterilerin ihtiyaçlarına odaklanan, müşterilerinin görüşlerini sürekli dinleyen ve bunlara göre hareket eden, müşteri görüşlerini, geri bildirimlerini ve şikayetlerini önemli bilgi kaynakları ve hizmetleri iyileştirmek ve ISO 10002 standartlarına göre en iyi ve sürdürülebilir uygulamaları uygulamak için fırsatlar olarak değerlendiren bir organizasyon kültürü yaratma taahhütlerini ve hedeflerini belirlemektir.

## 2.0 KAPSAM

Bu politika, Naturel Holding ve bağlı ortaklıklarına ait müşteri memnuniyeti yönetimi prensiplerini kapsamaktadır.

## 3.0 İLKELER ve UYGULAMALAR

### *Müşteri Hakları*

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, tüketici hakları ve yasaları tarafından gerekli kılınan şekilde müşterilerinin beklediği en iyi uygulamaları uygulamaya karardır ve müşterilerinin ihtiyaçlarını beklentilerinin ötesinde karşılamaya çalışır.

UNGC ilkeleri, etik politikası, sürdürülebilirlik politikası ve ESG ilkeleri doğrultusunda tüm iş ilişkilerinde ve uygulamalarında dürüst, adil, şeffaf ve hesap verebilir bir yaklaşım benimsemeyi taahhüt ederler.

### *Sürekli İyileştirme*

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşteri memnuniyetini artırmak için hizmet geliştirmede sürekli iyileştirme ve yenilik kültürünü vurgular.

### *İletişim ve Yaklaşım*

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşterileriyle iletişimlerine değer verir, yönetim, ürün ve çözüm stratejileri geliştirirken müşterilerinin geri bildirimlerini dinler. Müşterilerle iletişim noktaları olarak görev yapan bölgesel hesap yöneticileri atarlar, müşterilerle iletişimi iyileştirirken daha yakın iş ilişkileri kurmak için çalışırlar.

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşteri memnuniyeti yaklaşımını üç aşamada ele alır: proje öncesi, proje süreci ve proje sonrası ve müşterilerimizle her adımda şeffaf ve hızlı bir iletişim süreci aracılığıyla sürekli geri bildirim almaya açıktır.

### *Anketler*

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşteri beklentilerini etkili bir şekilde karşılamak ve gerekli önleyici eylemleri başlatmak için yıllık ve periyodik müşteri anketleri gönderir ve müşteri geri bildirimlerini ve şikayetlerini toplar.

### *Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik*

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşterilerine geri bildirimlerinin nasıl değerlendirildiği konusunda yeterli bilgi ve açıklık sağlar. Geri bildirimlerinin değerlendirilmesi sırasında müşterilerine düzenli olarak bilgi verir.

### *Gizliliğin Korunması*

ISO 27001 sistemi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, müşterileri de dahil olmak üzere paydaşlarının kişisel veri güvenliğinin korunmasını ve gizlilik endişelerinin ele alınmasını sağlar.

### Sağlık ve Güvenlik

Naturel Holding ve Bağlı Şirketleri, ürün sorumluluğu izleme faaliyetleri doğrultusunda, müşterileri de dahil olmak üzere paydaşları için sağlık ve güvenlik risklerini etkili bir şekilde yöneten bir kalite kontrol ve yönetim sistemi oluşturan ISO 45001 standartlarına uygun olarak çalışır.

### 3.1 Politikanın Gözden Geçirilmesi

Bu Politikayı yılda bir kez Paydaş Alt Komitesi ile gözden geçirir, etkinliğini değerlendirir ve gerekli iyileştirmeleri yaparız.

### 4.0 REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Rev. Tarihi	Değişiklik	Açıklama
00	Ocak.2023	--	İlk yayın