# Kullanıcı Memnuniyeti ve Şikayetleri Ele Alma Politikası

Trugo olarak;

Türkiye çapında tüm elektrikli araç kullanıcılarına dilediği yere seyahat etme özgürlüğü sunmak ve kullanıcı odaklı akıllı enerji sistemleriyle kullanıcılarının şarj deneyimlerini benzersiz kılmak hedefiyle çıktığımız yolda; sürdürülebilir ve kalıcı başarının anahtarı olarak sürekli gelişimi benimseriz. Bu bağlamda kullanıcılarımızın memnuniyeti için çalışırken, gelen şikayetleri de gelişim fırsatı olarak görür ve hizmetlerimizi sürekli iyileştirmeye odaklanırız.

Bu kapsamda;

- ✓ ***"Kendi alanında en yüksek kalite standartlarına ve ilgili mevzuatlara tam uyumlu akıllı şarj çözümleri"*** sunarak tüm kullanıcılarımızın **memnuniyetini sağlamayı *ve* sürekli kılmayı,**
- ✓ ***Kullanıcı şikayet ve taleplerini sistematik bir şekilde ele alarak; kullanıcı memnuniyeti ve bağlılığını ön planda tutmayı*** hedefleriz.

Bu hedeflerimize ulaşabilmek için;

- ✓ Kullanıcıya dokunan tüm süreçlerde uygulanabilir ***yasal mevzuat ve ilgili taraflardan gelebilecek diğer gereklilikleri sağlamayı***,
- ✓ Kullanıcı memnuniyeti kapsamındaki ***riskleri yöneterek önlem almayı***,
- ✓ Kullanıcı beklentilerini karşılarken, ***deneyimlerimizi ilgili tüm süreçlere aktararak çalışanlarımızın katılımını sağlamayı***,
- ✓ ***Süreçlerimizin ve alınan aksiyonların etkinliğini, verimliliğini sürekli takip ederek, iyileştirilmesi ve geliştirilmesini sağlamayı*** ilke ediniriz.

Kullanıcı şikayetlerini alırken;

- ✓ Şikayetçilerin ***herhangi bir ücret ödemeksizin***, şirket araçlarından herhangi birini kullanarak (web sayfası, mail, telefon) bize ***ulaşabilmesini,***
- ✓ Şikâyetleri ele alma sürecinin kullanıcılara, personele ve konuya ilişkin ilgili diğer taraflara ***açıkça iletilmesini***,
- ✓ Gelen şikayetlerin niteliğine göre öncelik sırası belirlenerek ***en hızlı şekilde*** ele alınmasını,
- ✓ ***Her bir şikâyetin alanında uzman personeller tarafından ele alınıp doğru kişilere yönlendirilmesini;***

GENEL(PUBLIC)

- ✓ ***Şikayetlerin adil, objektif ve tarafsız değerlendirilerek şikâyet kapatılıncaya kadar sürecin titizlikle takip edilmesini,***
- ✓ Şikayetin ilerleyişi ve sonucu hakkında talep edilen iletişim aracı ile ***şikayet sahibine bilgi verilmesini,***
- ✓ ***Şikayetçilere ilişkin her türlü kişisel bilginin gizli tutulup, onayları olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamasını*** tahahhüt ederiz.

Bu politikanın kapsamında yukarıda belirtilen taahhütleri gerçekleştirmek amacıyla gerekli eylem planlarının uygulanmasını; ihtiyaç duyulan finansal, operasyonel ve kurumsal tüm kaynakları sağlayarak sürecin kararlılıkla takip edilmesini taahhüt ederiz.

**Mehmet Gürcan Karakaş**

**CEO**