

ŞİKAYET YÖNETİM POLİTİKASI

Efix Ödeme Hizmetleri A.Ş. olarak, ürün ve hizmetlerimizle ilgili talepleri kullanıcılarımızı memnun edecek şekilde ele almayı amaçlıyoruz. Bu hedeflerimize ulaşmak için;

- Kullanıcıların, çalışanların ve tüm ilgili tarafların görüşlerini dikkate almayı; TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni uygulamayı, sürdürmeyi ve geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.
- İletişim kanallarımızın kullanıcılarımız tarafından erişilebilir olmasını sağlıyor; yanıt verme performansımızı düzenli olarak ölçüyor ve sürekli iyileştirmeye çalışıyoruz
- Kullanıcı şikayetlerinde memnuniyete odaklanıyor; bu kapsamda, kullanıcılarımızın önerilen ilk çözümden memnun kalmaması durumunda alternatif çözümler sunarak sürecin kullanıcı memnuniyetiyle sonuçlanmasına önem veriyoruz.
- Çalışanları, süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünme konusunda teşvik ediyoruz.
- Talepleri ile ilgili mevzuat kuruluşumuzun kuralları çerçevesinde hızla yanıtlıyor; gizliliğe, tarafsızlığa, şeffaflığa ve adil olmaya özen gösteriyoruz.
- Şikayetlerin kök nedenlerini belirleyip tekrarını önleyecek önlemler alarak ürün ve hizmetlerimizi sürekli iyileştiriyoruz.
- Tüm birimlerde kullanıcı memnuniyeti politikamızı anlatmayı, yerleştirmeyi ve sürekliliğini sağlamayı hedefliyoruz.

Öneri, talep ve şikayetlerinizi info@efixfatura.com.tr e-posta adresinden ya da +90 (312) 219 06 01 numaralı destek hattımızdan bize iletebilirsiniz.