



**ERZURUM
TİCARET BORSASI**
ERZURUM COMMODITY
EXCHANGE



**TOBB
Akredite Borsa**
ACCREDITED COMMODITY EXCHANGE

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Borsamız; paydaşlarının öneri, talep ve şikayetlerinin çözömlenmesini de bir öncelik olarak belirlemiştir.

Bu kapsamda;

Paydaş öneri, talep ve şikayetlerini; açık, şeffaf, hızlı, güven verici ve paydaş odaklı bir şekilde çözmeyi taahhüt ederiz.

Paydaş öneri, talep ve şikayetlerini; daima kaliteli hizmet sunma anlayışımızla ele alırız.

Paydaşlarımızdan şikayet aldığımız durumda her şikayeti objektif, özenli ve dikkatli bir şekilde inceler ve bu inceleme sonucunda çözüm sunarız. Şikayet ve öneriler paralelinde de kalıcı iyileştirmeleri sistem ve süreçlerimizde uygularız.

Çalışanların katılımcılığını, paylaşımcılığını, yaratıcılığını destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri ve sürekli kendilerini geliştirebilecekleri ortamlar sağlarız.

Şikayet Yönetimi Süreci yasa ve mevzuata dayalı şartlara, paydaş beklentilerine uyar, çalışanların bildirimlerini dikkate alarak ilerleriz.

Şikayet Yönetimi Süreci ve kullanılan sistemleri; gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için, düzenli olarak gözden geçirir, etkinlikleri raporlar ve sürekli iyileştirir

Yıldırım Hakan ORAL
Yönetim Kurulu Başkanı



0442 242 02 40 - 41 - 42
0442 242 02 44 - Fax



erzurumtb@tobb.org.tr
erzurumtb@hs01.kep.tr



Cumhuriyet Cd. Eren İş Merkezi
Kat 3-4-5 Yakutiye/Erzurum

www.erzurumtb.org.tr