

1. AMAÇ

Bu kalite politikasının ("Politika") amacı, Verion Teknoloji Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi ("Şirket")'nin Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi ("KEYS") kapsamında müşteri şikayetlerini etkin, tarafsız, şeffaf ve erişilebilir bir sistem ile ele almasını, müşteri memnuniyetini sürekli arttırmasını ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmesini sağlamaktır.

Şirket, müşteri şikayetlerini bir geri bildirim kaynağı olarak değerlendirerek süreçlerini geliştirmeyi ve müşteri deneyimini güçlendirmeyi taahhüt eder.

2. KAPSAM

Bu politika, Şirket bünyesinde kurulan ve işletilen kurumsal entegre yönetim sistemlerine ait tüm süreçleri, faaliyetleri ve geliştirilen tüm teknolojileri kapsar.

3. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

Müşteri Memnuniyeti ve Deneyimi Yönetimi Politikasının güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanmasından Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı sorumludur. Müşteri Memnuniyeti ve Deneyimi Yönetimi politikasında yapılacak güncellemeler toplantılar ile belirlenir. Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Yönetim Temsilcisi ile koordineli olarak dokümana yansıtılır. Politikada yapılan her revizyon Yönetim Kurulu onayına sunulur.

Tüm birim yöneticileri kendi sorumluluk alanlarına giren sistemlerin sürekli gözden geçirilmesi ve iyileştirmesinden, tüm çalışanlar güncel olan dokümanları kullanmak ve uygulamaktan sorumludur.

Bu politika ile çerçevesi belirlenen sürekli kalite artırımına yönelik gereksinimleri ve kurallarına ilişkin ayrıntılar, Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi prosedürleri ile düzenlenir. Şirket çalışanları ve üçüncü taraflar bu prosedürleri bilmek ve çalışmalarını bu kurallara uygun şekilde yürütmekle yükümlüdür.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

BGYS	: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
BT	: Bilgi Teknolojileri
KEYS	: Kurumsal Entegre Yönetim Sistemi
Şirket	: Verion Teknoloji Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- Siber Güvenlik Başkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi
- TS EN ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ISO/IEC 27701 Kişisel Bilgi Yönetim Sistemi Standardı
- ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Standardı
- TS EN ISO 15504-2 (CMMI) Süreç Olgunluk Modeli
- LST.01-Doküman Kayıt ve Takip Listesi
- PRO.02-Çalışma Düzeni ve Disiplin Prosedürü

6. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE DENEYİMİ YÖNETİM POLİTİKASI

6.1. İLKELER

Şirket, müşteri memnuniyeti ve deneyimi yönetiminde aşağıdaki uluslararası ilkelere bağlı kalır:

6.1.1. Erişilebilirlik

Belge No: POL-05	Gizlilik :	Hizmete Özel	Yayın Tarihi :	17.02.2026	Sayfa: 1 / 3
	Bütünlük :	Düşük	Yürürlük Tarihi :	17.02.2026	
	Erişilebilirlik :	Düşük	Gözden Geçirme Tarih-No:	17.02.2026 - 01.0	

Müşterilerin talep, öneri ve şikayetlerini kolay, anlaşılır ve kesintisiz şekilde iletebileceği kanallar sağlanır.

6.1.2. Şeffaflık

Müşteri geri bildirimlerinin nasıl ele alındığı, süreç adımları ve yanıt süreleri açık ve net şekilde müşterilere bildirilir.

6.1.3. Tarafsızlık ve Adalet

Tüm müşteri geri bildirimleri ayırım gözetilmeksizin, objektif ve adil şekilde değerlendirilir.

6.1.4. Gizlilik ve Bilgi Güvenliği

Müşterilere ait kişisel ve kurumsal bilgiler gizlilik ilkeleri ve ilgili mevzuat kapsamında korunur.

6.1.5. Hesap Verebilirlik

Müşteri memnuniyeti ve deneyimi yönetimine ilişkin roller, sorumluluklar ve yetkiler açık şekilde tanımlanır.

6.1.6. Sürekli İyileştirme

Müşteri geri bildirimleri analiz edilerek süreçler, hizmetler ve müşteri deneyimi sürekli olarak geliştirilir.

6.1.7. Müşteri Odaklılık

Müşteri beklentileri, ihtiyaçları ve memnuniyeti tüm faaliyetlerin merkezinde yer alır.

6.2. HEDEFLER

Şirket, müşteri memnuniyeti ve deneyimi yönetimi kapsamında ölçülebilir ve izlenebilir hedefler belirler. Bu hedefler en az aşağıdaki kriterleri kapsar.

- Müşteri talep ve şikayetlerinin %100'ünün kayıt altına alınması,
- Müşteri geri bildirimlerine ilişkin ilk bilgilendirmenin en geç 1 saat içinde yapılması,
- Müşteri şikayetlerinin en fazla 2 iş günü içinde sonuçlandırılması,
- Çözüm sonrası müşterinin bilgilendirilmesi ve mümkün olan durumlarda onayının alınması,
- Şikayet ve anket sonuçlarına göre en az %95 müşteri memnuniyeti sağlanması,

Belirlenen hedefler düzenli olarak izlenir, ölçülür ve gözden geçirilir.

7. POLİTİKANIN İHLALİ VE YAPTIRIMLAR

Bu politikanın ihlali halinde, Çalışma Düzeni ve Disiplin Prosedürü gereğince; uyarma, kınama, maaş kesintisi, yasal otoritelere bildirim ve sözleşme feshi yaptırımlarından biri ya da birden fazla uygulanabilir.

8. GÖZDEN GEÇİRME, YAYINLAMA VE DENETİM, RAPORLAMA

Yönetmeliklerde veya bilgi güvenliği uygulama süreçlerindeki değişiklikler politikanın gözden geçirilmesini gerektirir. Gözden geçirilen ve güncellenen politika Yönetim Kurulu tarafından onaylanır. Onaylanan politika kurumun tüm çalışanlarının eriştiği ortak dosya sunucusu üzerinde yer alan "Kurumsal Entegre

Belge No: POL-05	Gizlilik :	Hizmete Özel	Yayın Tarihi :	17.02.2026	Sayfa: 2 / 3
	Bütünlük :	Düşük	Yürürlük Tarihi :	17.02.2026	
	Erişilebilirlik :	Düşük	Gözden Geçirme Tarih-No:	17.02.2026 - 01.0	

Yönetim Sistemi” klasöründe yayınlanır.Bu politika, güvenlik anlayışı ile hizmet sunulması faaliyetleri kapsamında Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda yılda en az (1) bir defa denetlenir.

Doküman Revizyon Bilgileri		
Yapılan Değişiklik	Tarih	Gözden Geçirme No:
Müşteri Memnuniyeti ve Deneyimi Yönetim Politikası Oluşturulması	17.02.2026	01.0

Belge No: POL-05	Gizlilik :	Hizmete Özel	Yayın Tarihi :	17.02.2026	Sayfa: 3 / 3
	Bütünlük :	Düşük	Yürürlük Tarihi :	17.02.2026	
	Erişilebilirlik :	Düşük	Gözden Geçirme Tarih-No:	17.02.2026 - 01.0	