



Şikayetleri Ele Alma Süreci

DHL eCommerce olarak, “Müşteri odaklı” bir yaklaşım çerçevesinde;

Müşteri ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini sağlamak amacıyla, gelen şikâyet, bilgi, öneri, görüş ve çözüm taleplerini ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardına ve BTK Tüketici sistemine uygun ele almak öncelikli görevimizdir.

- **Şeffaflık:** Müşterilerimiz başvuruları durumuna ilişkin durumu (süreci) tüm iletişim kanallarından iletilmekte ve tarafımızdan ele alınmaktadır. Şikayetler BTK ile 3 aylık süre zarfında düzenli olarak paylaşılmaktadır.
- **Erişilebilirlik:** Müşterilerimiz tüm iletişim kanallarından şirketimize talep ve şikayetlerini iletebilmektedirler.
- **Cevap Verebilirlik:** Başvurunun iletişim kanallarından alınmasından itibaren yasal süre içinde cevap vermekteyiz.
- **Objektiflik:** Her bir başvurunun, başvuruların ele alınma süreci esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendiriyoruz.
- **Ücretler:** Başvuruların ele alınması sürecinin değerlendirmesi tamamen ücretsizdir.
- **Gizlilik:** Müşteri ile ilgili, kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece şirket içerisinde başvurunun ele alınması amacıyla elde edilir ve müşteri veya başvuru sahibi bunun açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe bunlar açıklanmamaktadır.
- **Müşteri Odaklı Yaklaşım:** Şirketimizin uyarlaması gerektiği müşteri odaklı yaklaşım başvuruların dâhil olmak üzere geri bildirimle açık tutulmakta ve yaptığı işlemlerle başvuruların çözme taahhüdünü göstermekteyiz.
- **Hesap Verebilirlik:** Şirket başvuruları ele almanın açık bir şekilde teşkil edilmiş olduğuyla ilgili faaliyetleri ve kararları için hesap verebilirliği ve bunları raporluyoruz.
- **Hızlı ve Etkin Çözüm:** Başvurular, başvuruların ve kullanılan sürecin niteliğine göre yapılabildiği kadarıyla hızlı bir şekilde ele alınmaktadır.
- **Sürekli İyileştirme:** Müşterilerimizin şikayet ve geri bildirimlerinden yola çıkarak süreçlerimizi sürekli iyileştirmeye çalışmaktayız.
- **Kapasite:** Başvurunun ele alınması için yeterli kaynakların erişilebilir hâle getirilmesi ve taahhüt edilmesi ve bunların etkili ve verimli bir şekilde yönetilmesi sağlamaktayız.
- **Yasal Yükümlülüklerle Uyum:** Başvurular ilgili yasal, yönetmelik ve mevzuatlara uygun şekilde ele almaktayız.

○ **Müşteri Başvurusu İletişim Kanalları:**

<https://www.dhlecommerce.com.tr/iletisim-kanallarimiz> linkinden ulaşabilirsiniz.

○ **Başvuru Çözüm Sürecimiz:**

- Tüm iletişim kanallarından gelen müşteri başvuruları yasal mevzuat ve şirket kurallarımız doğrultusunda hızla ele almaktayız.
- Başvuruların durumları kontrol ederek başvurunun çözümüne ilişkin çalışma başlatılmaktadır.
- Başvurunun çözümü için ek veri, bilgi, belge gerekiyorsa bunlar toplanır ve araştırma yapılır.
- Müşterinin ilk kontakta anlık çözülemeyecek veya sadece bilgi almak için değil ise ticket platformu üzerinden kayıt açılarak müşteri kayıt numarası oluşturulur.
- Müşteriye kayıt numarası oluşturulduktan sonra gelen başvurunun konusuna göre başvuru çözümleyecek olan birime platform üzerinden aktarılmaktadır.
- Müşterinin başvurusuna istinaden yasal süre 36 saat olup DHL eCommerce olarak 1 iş gününde aksiyonlar alınarak başvuru çözülür ve müşteriye başvurunun çözümlendiği bilgisi iletilmektedir.

- Müşterilerin çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi durumunda tüm iletişim kanallarından çözüme 3 kez itiraz hakkı bulunmaktadır. İtirazlar değerlendirilerek itiraz sonucuna göre kayıt numarası yeniden çözüm birimine aktarılır.
- Tüm iletişim kanallardan açılan kayıt numarası veya gönderi takip numarası ile gönderilerini takip edebilir.
- Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi ve alternatif çözüm yollarının tükenmesi durumunda ise, geri bildirimler açık tutulmaktadır.