

# BİM BİRLEŐİK MAĞAZALAR A.Ő.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

### 1. Amaç ve Kapsam

Müşteri memnuniyeti BİM'in kurulduğu günden itibaren oluşturduğu kurum kültürünün yapı taşıdır. Bu politika BİM mağazalarından alışveriş yapan tüm müşterilerimizin mağazadan memnun ayrılması için yapılan çalışmalar ile olası müşteri memnuniyetsizliklerini giderme yöntemlerini kapsar.

### 2. Temel İlkeler

BİM müşterileri ürünlerin ambalajına, markasına ve reyondaki gösterişine değil, ürünün kendisine ödeme yapar. BİM temel tüketim ve ihtiyaç maddelerini yüksek kalite standartları ile özel olarak ürettirerek ve tedarik ederek en uygun fiyattan müşterilerin beğenisine sunar. Müşteri memnuniyeti ve sağlığı için, belirlenen sayıda ürün numunesine 1.000.000'dan fazla parametre analizi yapar, üreticilere haberli ve habersiz denetimler gerçekleştirir.

Şirket internet sitesinde yayınlanmış olan "[BİM Anlayışı](#)" doğrultusunda müşterilerinin menfaatini kısa vadeli yüksek getirinin üstünde tutar. Çalışanlarımız müşterilerimizin istek ve şikayetlerini alışveriş esnasında tespit ederek mağazadan memnun ayrılmalarını sağlamakla yükümlüdür. Koşulsuz iade uygulaması ile BİM müşterileri memnun kalmadıkları ürünleri kendilerine en yakın BİM mağazasına tartışmasız iade edebilirler.

### 3. Müşteri Şikayetleri Yönetimi

BİM, müşteri deneyimini sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyetini her zaman en üst seviyede tutma hedefi ile müşterilerinin ihtiyaçlarına, beklentilerine ve şikâyetlerine azami özen gösterir.

Mağazalarımızın çıkış kapısında yer alan QR kod ile veya şirket internet sitesindeki [müşteri iletişim formu](#) ile alınan müşteri şikâyetleri ilgili birimlerimize aktarılarak açık, şeffaf, dürüst ve müşteri odaklı bir yaklaşım ile ele alınır.

Œikayetin tarafımıza ulaştığı ve ilgili birimlere aktarıldığı bilgisi ile mŒŒterilerimizin vermiş olduğu iletişim adresine 48 saat içinde geri dŒnŒř yapılır ve %100 mŒŒteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli çalışmalar başlatılır. Alınan Œikâyetlere yapılan geri dŒnŒřler ilgili birimlerimiz tarafından yasal mevzuat ve “BİM Anlayışı” çerçevesinde mŒŒteri memnuniyeti sağlanana kadar devam eder. Alınan Œikayetlerin belli bir konuda yoğunlaşması durumlarında ilgili birimler ivedilikle bilgilendirilerek gerekli aksiyonun alınması sağlanır.

TŒm birimlerimiz oluşan mŒŒteri Œikâyetlerinin tekrar yaşanmaması adına sorumlu olduğu faaliyet alanıyla ilgili iř sŒrelerini geliştirerek mŒŒteri memnuniyetini artırmak adına çalışma yapar.

#### **4. Uygulama esasları**

MŒŒterilerimizden geri dŒnŒř için istenen kişisel bilgiler yasal mevzuat çerçevesinde 3. kişiler ile paylaşılmaz. SŒz konusu kişisel bilgiler reklam ve tanıtım amaçlı kullanılmaz. Œirketin YŒnetim Kurulu işbu politikanın işleyişi ve uygulanması için genel sorumluluğa sahiptir.