

BİM BİRLEŞİK MAĞAZALAR A.Ş.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

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 tanımlar.

Politika, yalnızca Türkiye'deki BİM mağazalarıyla sınırlı olmayıp, BİM'in yurtdışında faaliyet gösteren bağlı ortaklıklarını da kapsar. Böylece müşteri deneyiminin tüm faaliyet alanlarında tutarlı, şeffaf ve yüksek kalite standartlarında sürdürülmesi hedeflenmektedir.

TEMEL İLKELER

BİM müşterileri ürünlerin ambalajına ve markasına değil, ürünün kalitesine ödeme yapar. BİM temel tüketim ve ihtiyaç maddelerini yüksek kalite standartları ile özel olarak ürettirerek mümkün olan en uygun fiyattan müşterilerin beğenisine sunar. Müşteri memnuniyeti ve sağlığı için, belirlenen sayıda ürün numunesine yaklaşık 1,8 milyon 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.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ YÖNETİMİ

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 aktararak açık, şeffaf, dürüst ve müşteri odaklı bir yaklaşım ile ele alınır.

Şikayetin tarafımıza ulaştığı ve ilgili birimlere aktarıldığı bilgisi ile müşterilerimizin vermiş olduğu iletişim adresine 48 saat içinde geri dönüş yapılır ve %100 müşteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli çalışmalar başlatılır. Alınan şikâyetlere yapılan geri dönüşler ilgili birimlerimiz tarafından yasal mevzuat ve "BİM Anlayışı" çerçevesinde müşteri memnuniyeti sağlanana kadar devam eder. Alınan şikayetlerin belli bir konuda yoğunlaşması durumlarında ilgili birimler ivedilikle bilgilendirilerek gerekli aksiyonun alınması sağlanır.

Tüm birimlerimiz oluşan müşteri şikâyetlerinin tekrar yaşanmaması adına sorumlu olduğu faaliyet alanıyla ilgili iş süreçlerini geliştirerek müşteri memnuniyetini artırmak adına çalışma yapar.

UYGULAMA ESASLARI

Müşterilerimizden geri dönüş için istenen kişisel bilgiler yasal mevzuat çerçevesinde 3. kişiler ile paylaşılmaz. Söz konusu kişisel bilgiler reklam ve tanıtım amaçlı kullanılmaz.

YÜRÜRLÜK VE GÖZDEN GEÇİRME

İşbu Politika 13 Ocak 2022 tarihinde BİM Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girmiş ve 19 Eylül 2025 tarihinde güncellenerek yeniden yayımlanmıştır. Şirketin Yönetim Kurulu işbu politikanın işleyişi ve uygulanması için genel sorumluluğa sahiptir. Politikanın yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak tüm önemli değişiklikler Yönetim Kurulu tarafından onaylanmalıdır.