

 MERKEZİ KAYIT İSTANBUL Türkiye Sermaye Piyasaları - Merkezi Saklama ve Veri Depolama Kuruluşu	MKK Kurumsal Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Politikası	Tasnif Dışı
--	---	--------------------

1.Amaç

Bu politika, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.'nin (MKK) iç ve dış müşteri memnuniyetini sürekli olarak sağlamak, yüksek hizmet kalitesini korumak ve memnuniyet odaklılık anlayışını tüm organizasyonda etkin bir şekilde uygulamayı amaçlar.

2. Kapsam

MKK tarafından yürütülen tüm faaliyetler işbu politikanın kapsamı dahilindedir.

3. Esas/Dayanak

- **ISO 9001** Kalite Yönetim Sistemi standardı
- **ISO 10002** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardı
- **ISO 20000-1** Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi standardı
- **ISO 27001** Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardı
- **ISO 27701** Kişisel Veri Yönetim Sistemi standardı
- **ISO 22301** İş Sürekliliği Yönetim Sistemi standardı

4. Tanımlar ve Kısaltmalar

- **Dış Müşteri:** MKK'nın sunduğu hizmetleri kullanan gerçek veya tüzel kişilerdir.
- **Geri Bildirim:** MKK'nın sunduğu hizmetlere yönelik iletilen önerileri tanımlar.
- **İç Müşteri:** MKK çalışanlarıdır.
- **MKK:** Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.
- **Talep:** MKK'nın sunduğu hizmetlere yönelik iletilen istekleri tanımlar.

5. Roller ve Sorumluluklar

- **Yönetim Kurulu:** Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Politikası'nı onaylar.
- **Tüm Çalışanlar:** Müşteri Memnuniyeti Politikası'na uygun davranarak, iç ve dış müşteri ihtiyaçlarını karşılamaktan sorumludurlar.

6. Uygulama ve Genel Hükümler

- Tüm faaliyetlerde müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri önceliklendirilir.
- Müşterilere sunulan bilgi ve hizmetlerde açık, anlaşılır ve doğru iletişim kurulur.
- Tüm talep ve geri bildirimler en kısa sürede değerlendirilir ve etkin çözümler sunulur.
- Performans göstergeleri düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir.
- İç ve dış müşterilerin talep ve beklentilerine yönelik memnuniyetlerini sağlamak için sürekli iyileştirmeler sağlanır.
- Müşteri memnuniyeti çerçevesinde finansal okuryazarlık, eğitim ve farkındalık çalışmaları yürütülür.
- İşbu politika, kurumsal internet sitesinde yayımlanarak kamuoyu ile paylaşılır.