

## Политика удовлетворенности клиентов

В соответствии с нашей миссией, видением, принципами и ценностями, а также стандартом системы управления удовлетворенностью клиентов, в целях удовлетворения потребностей и ожиданий клиентов и заинтересованных сторон, основной обязанностью ООО “Azersun Holding” является, рассмотрение поступающих жалоб, информации и предложений.

Поэтому для нас очень важны следующие направления:

- Каждый наш клиент для нас ценен.
- Обеспечение доступности наших каналов связи для заинтересованных сторон (<https://azersun.com/az/contact/customer>).
- Внимательное отслеживание запросов, жалоб и предложений, поступающих от наших клиентов.
- Проведение прозрачной, отслеживаемой, подотчетной, объективной и беспристрастной оценки и предложение решений.
- Создание и поддержание необходимой инфраструктуры с перспективой наличия коммуникационных каналов, способных отслеживать все отзывы и ожидания клиентов,
- Управление запросами клиентов в рамках принципа конфиденциальности и в соответствии с законодательными нормами, обеспечение клиентам быстрой, бесперебойной, непрерывной и своевременной качественной услуги в соответствии с юридическими условиями и ожиданиями.
- Постоянное совершенствование нашей системы, процессов, инфраструктуры и человеческих ресурсов, а также регулярный анализ открытых для улучшения областей в процессе управления требованиями и жалобами клиентов для обеспечения качественного обслуживания.