

“Elpost MMC”nin müştəri müraciətlərinə baxılmasında dair qaydalar

Terminlər

Müştəri – şirkətin xidmətlərindən istifadə etmiş, etmək istəyən, istifadə edən fiziki şəxs;

Müştəri xidmətləri – müştəri ilə təmasda olan müvafiq struktur;

Şikayət – hüququ pozulmuş müştəri tərəfindən hüquqlarının müdafiəsi üçün edilmiş müraciət;

Təklif – şirkətin göstərdiyi xidmətlərin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı müştərinin müraciəti;

Sorğu - şirkətin göstərdiyi xidmətlərlə bağlı cavabı olmayan suallarla bağlı müraciət;

Müraciət kanalları – müştəri tərəfindən şirkətə müraciət edə bilməsi üçün yaradılmış texniki imkanlar (müştəri şirkətə telefon, sayt, customerservice@elpost.az elektron poçt ünvanı, filiallar, sosial şəbəkələr və digər üsullarla müraciət edə bilər).

Müraciətlərə baxılması qaydaları:

Müştərinin etdiyi müraciətlər ya müştərinin özü, ya da müştəri xidmətlərinin əməkdaşı tərəfindən qeyd alınır. Müraciətin tipi (şikayət, sorğu, təklif), müraciətin məzmunu qeyd olunmalı və müraciət *Açıq* statusuna keçir. Müraciəti növündən asılı olmayaraq müraciət araşdırılmalı və cavablandırılmalıdır. Müştəriyə hansı kanal vasitəsilə məlumat təqdim olunmasından asılı olmayaraq müştərinin şəxsi kabinetində rəsmi cavab qeyd olunmalıdır. Müştərinin müraciət etdiyi kanal üzrə müraciətin cavablandırılmasına üstünlük verilir, yalnız həmin kanal üzrə hansısa səbəbdən (texniki və s) məlumat təqdim oluna bilmədiyi halda və ya müştərinin tələbi əsasında digər kanal ilə müraciət cavablandırıla bilər.

Müştərinin müraciətləri 1 (bir) iş günü ərzində müvafiq instasiyaya araşdırılma üçün təqdim olunmalıdır.

Müştərinin müraciətləri ən gec 15 (on beş) iş günü ərzində cavablandırılmalıdır. Müştərinin müraciəti cavablandırıldıqdan sonra müraciət *Bağlıdır* statusuna keçir.

Daxil olmuş müraciətlərin araşdırılması üçün MX əməkdaşı şirkətin istənilən əməkdaşına müraciət etmək səlahiyyətinə malikdir. Şirkətin istənilən əməkdaşı araşdırma ilə bağlı təqdim etdiyi cavaba tam məsuliyyət daşıyır. Müraciətlərin araşdırılması üçün əlavə zaman tələb olunarsa müştəri bu barədə məlumatlandırılmalı və müraciətə baxılma müddəti 30 (otuz) iş gününədək uzadıla bilər. Müraciətlərin cavablandırılması təyin olunmuş müddətlərdən gec olmamalıdır.

Araşdırmanın nəticəsindən asılı olaraq şikayətlər Əsaslı və Əsassız kimi xarakterizə olunur:

- Əsaslı müraciət – şirkətin yanlışlığı səbəbindən yaranmış şikayətlər əsaslı şikayətlər hesab olunur.

- Əsassız müraciət – müştərinin yanlışlığı səbəbindən yaranmış şikayətlər əsassız şikayətlər hesab olunur.