

# MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN YÖNETİMİ KILAVUZU

**Kasım 2014**

Bu dokümanın tüm hakları Borusan Lojistik A.Ş.'e aittir.  
İzinsiz çoğaltmak, kopyalamak, alıntıda bulunmak ve referans göstermek yasaktır.

Revizyon No : 8

## İçindekiler

<b>Borusan Lojistik'te Geri Bildirim Yönetimi.....</b>	<b>3</b>
<b>Borusan Lojistik Kurumsal İfadeleri .....</b>	<b>4</b>
<b>Geri Bildirimde Bulunma Yöntemleri .....</b>	<b>4</b>
<b>Geri Bildirim Değerlendirme ve Çözüm Süreci .....</b>	<b>7</b>
<b>Kritik Eleştiri Kaynaklı İtilafların Çözülmesi .....</b>	<b>8</b>
<b>Geri Bildirim Süreci Raporlamaları .....</b>	<b>9</b>
<b>Geri Bildirim Yönetimi Sürecinin Geliştirilmesi .....</b>	<b>9</b>
<b>Yasalara Uyum .....</b>	<b>9</b>
<b>Gizlilik Bildirimi.....</b>	<b>10</b>

## Borusan Lojistik'te Geri Bildirim Yönetimi

Müşteri odaklılık; Borusan Lojistik misyon, değer ve politikalarının temelini oluşturmakta, iş yapış biçimine bir kültür olarak yansımaktadır. 2002 ve 2006 yıllarında, şirket bünyesinde yapılan anketlerde, müşteri odaklılık çalışanlarca birinci öncelikteki değer olarak seçilmiştir. Müşteri odaklı yaklaşımın bir şirket kültürü haline gelmesindeki en önemli faktör, müşterilere yönelik sürekli geliştirilen uygulamalardır.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını öngörmek, karşılamak ve müşteri sadakatini yükseltmek için çaba sarf etmek, Borusan Lojistik çalışanlarının günlük işlerinin bir parçasıdır. Ürün ve servislerimizin güvenilirliği ile birlikte çalışanlarımızın müşteri odaklı ve özenli yaklaşımı, sorunsuz süreç yönetimi güvencesini vermektedir. Yürüttüğümüz işlerdeki önceliklerimiz, müşterilerimizin öncelikleri tarafından belirlenir. Bu nedenle, ihtiyaçlarına derhal yanıt vermeyi hedefleyen bir duyarlılığa sahip olduğumuzdan emin olmaları sağlanır.

Bu amaçla, müşterimizle yakın ilişkiler kurulmasının yanı sıra, değişen ihtiyaçları ve beklentileri önceden görmek, anlamak ve karşılamak için sistematik araştırmalarla beraber müşteri geri bildirimlerinin (kritik eleştiri(şikayet), istek, öneri, teşekkür, diğer konular) analizi ile kök neden tespiti çalışmaları yapılır ve oluşan sorunların tekrarını engelleyici önlemler planlanır. Bu sebeple, Borusan Lojistik, müşterilerinin her türlü geri bildirimini memnuniyetle karşılar ve bir gelişim aracı olarak kullanır.

Borusan Lojistik, müşteri memnuniyetine yönelik çalışmalara, 2002 yılında kurulan müşteri odaklılık proje grubu ile başlamıştır. Müşteri memnuniyet anketleri (MMA) ile başlayan bu çalışmaları, alınan aksiyonlar sonrasında müşteri sesinin yönetimi projesi takip etmiştir. Müşterinin sesi, müşteriden gelen her türlü geri bildirim genel ifadesi olarak tanımlanmıştır. Yaklaşık 8 aylık bir çalışma sonucunda VOC (Müşterinin Sesi) Modeli oluşturulmuş ve 2003 yılı ortasında uygulamaya alınmıştır (Şekil 1).



VOC – Müşteri Sesinin yönetimi modelinde aşağıda belirtilen üç alt unsur mevcuttur:

- VOC'u sistematik ve bütünsel bir şekilde ele almak (daha iyi anlama)
- İş süreçlerinin mevcut performans seviyelerini müşteri beklentilerine cevap verecek şekilde artırmak (daha iyi uygulama)
- Müşteri beklentilerine cevap verecek ürünler ve servisler sağlamak (daha iyi hizmet)

Şekil 1. VOC Süreci – Müşteri Memnuniyeti İlişkisi

Bu dokümanın tüm hakları Borusan Lojistik A.Ş.'e aittir.  
İzinsiz çoğaltmak, kopyalamak, alıntıda bulunmak ve referans göstermek yasaktır.

## Borusan Lojistik Kurumsal İfadeleri

### VİZYONUMUZ

Lojistikte Sınırları Aşan Liderlik

### MİSYONUMUZ

Tedarik Zincirine Stratejik Değer Katmak

### DEĞERLERİMİZ

Mükemmeli Hedeflerimiz

Müşterilerimizi Mutlu Ederiz

İnisiyatif ve Sorumluluk Alırız

Güveniliriz

Toplumla Katkı Yaratırız

### POLİTİKALARIMIZ

Borusan Holding ilkeleri ve şirket stratejilerimize paralel geliştirilen politikalarımız; başarılarımızın sürdürülebilir olmasını sağlama yönünde tüm paydaşlarımızı odaklanmayı, gerekli kaynakları ve bilgiyi sağlamayı, yasalara ve ilgili diğer şartlara tartışmasız uyumu, önleyici davranmayı ve sürekli gelişmeyi esas almaktadır.



#### Hissedarlarımızla İlişkilerimiz

- Şirket değerini en yüksek seviyeye çıkarmayı hedefleriz.
- Şirketimizin performans ve gelecek planları ile ilgili hissedarlarımızın beklentileri ve onay doğrultusunda şeffaflık paylaşımları raporlamalarda bulunuruz.
- Stratejik, finansal ve operasyonel risklerimizle ilgili önceliklendirmeler ve gerekli kaynakları tahsis ederek yönetiriz.



#### Müşterilerimizle İlişkilerimiz

- Müşterilerimizin memnuniyetini, gereksinimleri ve hizmet standartlarımızın gelişimine paralel sürekli artırırız.
- Müşteri geri bildirimlerini etkili ve verimli bir şekilde yönetir ve müşteri memnuniyetini sürekli geliştiririz.
- Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda süreçlerimizi iyileştiririz.
- Müşterilerimizle ilişkilerimizde iş ahlakı ve adilet esaslarını dikkate alırız.
- Müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmaya, yeni müşteriler kazanmaya kadar önem veririz.
- Müşterilerimize karşı taahhütlerimizi iş sürekliliği anlayışı çerçevesinde garanti altına alırız.



#### Çalışma Arkadaşlarımızla İlişkilerimiz

- Birbirimize karşılıklı güvene dayalı, okumuş ve şeffaflık ilişkileri, paylaşımları, katılımları ve sorgulayıcı bir kurum kültürü oluştururuz.
- Takım halinde, karşılıklı sevgi ve saygı anlayışında çalışırız.
- Yararlanılmayan ve sağlık bozularının önlenmesi için sağlık, güvenli ve ergonomik çalışma ortamı oluştururuz.
- Çalışanlarımızın başarısını, katılımlarını ve gelişimlerini destekleriz.
- Çalışanlarımızın zamanında tavanması ve takdir edilmesini sağlarız.
- Birbirimizle ilişkilerimizde hedeflerimizin aynı doğrultuda olduğunu unutmayız.



#### Şirketimizle İlişkilerimiz

- Şirket değerlerine bağlılık, etik kurallara uyum sağlarız.
- Şirketimizin performansının gelişiminde hepimiz payımıza düşeni yaparız.
- Şirketimizin mevcut enerji kaynaklarını en verimli şekilde kullanarak, enerji tasarrufu sağlarız.
- Şirketimizin varlıklarını, tesislerini ve hizmetlerini dikkatli ve yasalara uygun kullanırız.
- Kişisel çıkarlarımızda şirket çıkarlarını asla birbirine karıştırmayız.
- Şirketimize ait bilgilerin gizliliğini ve erişilebilirliğini yönetiriz.



#### Grup Şirketlerimizle İlişkilerimiz

- Borusan grubunun bir parçası olma sorumluluğunda hareket ederiz.
- Birbirini tamamlayan sektörlerde faaliyet gösteren grup şirketleriyle sinerji halinde çalışırız.
- Grup içi işbirliklerini kazan-kazan prensibine göre geliştiririz.
- Grup içi hizmetlerde rekabet koşullarını dikkate alırız.



#### Tedarikçilerimizle İlişkilerimiz

- Tedarikçilerimizle, performansımızı geliştirmek amaçlı uzun süreli, kalıcı ve güvenilir ilişkiler kurarız.
- İlişkilerimizi sürekli kılmak için tedarikçilerimizin menfaatlerini dikkate alırız.
- Satın alma sürecinde fiyat, kalite, çevre, enerji ve iş güvenliği konularına önem verir, güvenilirlik ve dürüstlüğü de göz önünde bulundururuz.
- Borusan ilkelerine zarar verecek hiçbir kişisel ilişkiye girmeyiz.
- Tedarikçilerimizin gelişimine önem veririz.



#### Toplumla İlişkilerimiz

- Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda ticari bağımızın yanı sıra, ülke ekonomisine katkı sağlama da amaçlarız.
- Çevre, kültür, sanat, spor ve eğitim alanlarında da toplumumuza katkıda bulunuruz.
- İttiban yüksek sivil toplum örgütlerinde üst düzey yöneticilerimiz tarafından temsil ediliriz.
- Çalışanlarımızın toplum için hizmet üretimi, değer katan, saygı ve sosyal meslek kurullarında görev almalarını destekleriz.
- Mevcut ve olası olumsuz çevresel etkilerimizi kontrol altına alır, kısıtlamayı önleriz.
- Karbon ayak izimizi hesaplar, azaltma yöntemlerini araştırır, uygular ve devamlılığını sağlarız.



#### Kamu Yönetimi ve Yasalarla İlişkilerimiz

- Muhasabe kayıtlarımızda, şirket işlemleri ve varlıkların yönetimini doğru ve ayrıntılı bir şekilde yaparız.
- Hiçbir siyasi partiyi desteklemeyiz, bütün siyasi partilere eşit uzaklıkta dururuz.
- Yerel yönetimlerle uzun süreli destekleyici ve değer yaratıcı ilişkiler kurarız.

Genel Müdür  
**KAAN GÜRGENÇ**  
  
Şubat 2013

## Geri Bildirimde Bulunma Yöntemleri

“Müşterinin Sesi” verilerinin toplanması VOC modelinin ilk işlevidir. Müşteri beklentilerini daha iyi anlamak için sistematik olarak VOC verileri elde etmek büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, tüm Borusan Lojistik personelleri, müşteri geri bildirimlerinin toplanması ve kayıt altına alınması konusunda eşit ölçüde sorumluluk taşırlar.

Kritik eleştiri (şikayet), öneri, istek, teşekkür ya da daha farklı konularda iletilecek tüm bildirimler, kayıt altına alınırlar.

Müşterilerimiz, süreçlerimiz ve faaliyetlerimizle ilgili olarak, Borusan Lojistik Satış ve Müşteri Hizmetleri Departmanı çalışanlarının gerçekleştirecekleri ziyaretlerde geri bildirimde bulunabilirler.

Ayrıca her yıl gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ve VOC Araştırmaları kapsamındaki müşteri ziyaretleri de geri bildirimde bulunma imkanı yaratmaktadır.

Bu dokümanın tüm hakları Borusan Lojistik A.Ş.'e aittir.  
İzinsiz çoğaltmak, kopyalamak, alıntıda bulunmak ve referans göstermek yasaktır.

Kullanılabilecek diğer iletişim yöntemleri şu şekilde özetlenebilir :

- **Mektup, telefon ve faks yoluyla iletişim için :**

Müşterilerimiz, ilgili bölgedeki müşteri temsilcilerine ve Borusan Lojistik yetkilisine mektup, telefon veya faks yoluyla ulaşabilirler. Borusan Lojistik Genel Müdürlüğü, Bölge Müdürlükleri ve Şubelerine ait iletişim bilgileri aşağıda belirtilmiştir.

**Genel Müdürlük**

Bayar Caddesi Şehit Mehmet Fatih Öngül Sokak Bağdatlıoğlu Plaza No:3 K : 3 - 4 - 5 34742 Kozyatağı - Kadıköy - İstanbul

**Tel :** 0216 571 50 00

**Faks :** 0216 445 77 03 – 04

**Borusan Limanı**

Hisar Mahallesi Gemsaz Mevkii 16601 Gemlik - Bursa

**Tel :** 0224 270 13 00

**Faks :** 0224 519 01 53

**İstanbul Anadolu Bölge Müdürlüğü**

Eski Ankara Asfaltı Üzeri Kiremitlidere Kurugöl Mevkii 1992. Parsel No:62 Akfırat – Tepeören – Tuzla – İstanbul

**Tel :** 0216 304 07 60

**Faks :** 0216 304 07 69-70

**İstanbul Avrupa Bölge Müdürlüğü**

Sanayi Bir Bulvarı 6. Cadde 3. Bölge No: 2 Plasmen Ticaret Merkezi Yanı Kıraç - İstanbul

**Tel :** 0212 886 44 40

**Faks :** 0212 886 32 40

**Bursa Bölge Müdürlüğü**

Nilüfer Organize Sanayi Bölgesi Akasya Caddesi No:7 Nilüfer - Bursa

**Tel :** 0224 411 07 85

**Faks :** 0224 411 07 75

**Ankara Bölge Müdürlüğü**

Birlik Mah. 7. Cad. No: 45 Çankaya - Ankara

**Tel :** 0312 496 61 66

**Faks :** 0312 496 61 44

**İzmir Bölge Müdürlüğü**

1476/1 Sok. No:3 İsmet Şen İş Merkezi K:4 - 5 D: 10 - 12 Alsancak - İzmir

**Tel :** 0232 464 23 00

**Faks :** 0232 464 02 52 – 03

**Mersin Şubesi**

İsmet İnönü Bulvarı Kurtuluş Meydanı No:78 Klas Plaza B Blok K:10 D:20 Mersin

**Tel :** 0324 239 21 75

**Faks :** 0324 239 21 74

**Ereğli Şubesi**

Kışla Mah. Kışla Sok. Bozkuş İş Hanı Kat:2 67300 Karadeniz Ereğli - Zonguldak

**Tel :** 0372 322 42 33 - 38

**Faks :** 0372 322 44 81


**Borusan Lojistik Köseköy Araç Lojistik Merkezi**

17 Ağustos Mahallesi İrfan Caddesi No:49 Köseköy - İzmit

**Tel :** 0262 315 77 20

**Faks :** 0262 373 61 37

- **İnternet yoluyla iletişim için :**

- Borusan Lojistik web sayfasını ziyaret eden müşterilerimiz, <http://www.borusanlojistik.com/iletisim.aspx> linkindeki Müşteri Geri Bildirim Formu'na ulaşabilirler.
- Borusan Lojistik çalışanlarından gelen e-maillerin imza bölümünde yer alan  butonu aracılığıyla da Müşteri Geri Bildirim Formu'na ulaşılabilir.
- E-mail yoluyla geri bildirimde bulunmak isteyen müşterilerimiz, müşteri temsilcilerimizin yanı sıra [bl\\_iletisim@borusan.com](mailto:bl_iletisim@borusan.com) adresine de e-mail gönderebilirler.

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda belirtilen detayların paylaşılması, konunun Borusan Lojistik ilgili sorumlularına iletilmesini ve sorunların daha hızla ele alınmasını sağlayacaktır:

- Geri bildirim sahibine ve ilgili firmaya ait iletişim bilgileri
- Alınan hizmet ve coğrafi hizmet bölgesi
- İrtibatla olunan Borusan Lojistik personel(ler)ine ait bilgiler
- (varsa) Geri bildirim konu olan operasyona ilişkin takip / sipariş bilgileri
- Geri bildirim kapsamında çözüme ve süreye ilişkin beklentiler

## Geri Bildirim Değerlendirme ve Çözüm Süreci

Kritik eleştiri konulu geri bildirimler için, geri bildirimde bulunan kişinin e-mail adresinin bilinmesi durumunda, kullanılan yazılım aracılığıyla kayıt edilme bilgisi içeren bir e-mail gönderimi gerçekleştirilir.

Müşterilerimiz tarafından iletilen tüm geri bildirimler, mesai saatleri içerisinde alınması durumunda aynı gün, mesai saatleri dışında alınması halinde takip eden iş günü içerisinde kayıt altına alınırlar ve kayıt bilgisi, uygun iletişim metodu kullanılarak (telefon, e-mail vb.) müşterimiz ile paylaşılır.

Geri bildirimlerin ilk değerlendirmesi ve önceliklendirmesi yapılarak, ilgili departmanlarla paylaşılır. Önceliklendirme statüleri şu şekildedir:

- **Yüksek Öncelik** : Yüksek önem seviyesini gösterir önceliklendirme statüsüdür.
  - Gerek kilit gerekse standart müşteriden gelen,
    - can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirim ,
    - çevre güvenliğine zarar verme,
    - büyük çaplı maddi hasar,
    - yasalara aykırı uygulama gibi kurumsal itibarı zedeleyecek durumların ortaya çıkması veya
    - müşterilerin üretim veya satışının durdurma noktasına getiren sorunların oluşması durumları ile
  - Aynı kilit müşteriden gelen ve aynı kök nedenle tekrar eden (aynı ayda 2 kez ve üzerinde) olumsuz geri bildirim alınması durumunda yüksek önceliklendirme yapılır.
- **Normal Öncelik** : Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen ama iyileştirme ihtiyacı duyulan hizmet ve uygulamalar için kullanılacak önceliklendirme statüsüdür.
  - Evrakların tam olmaması,
  - evrakların müşteriye evrakların geç iletimi,
  - raporlamaların veya faturalamanın gecikmesi,
  - iletişim sorunları,
  - çalışanların kılık-kıyafetleri ile ilgili sorunlar,
  - operasyonun her adımında bilgi akışına yönelik sorunlar,normal öncelik statüsünde değerlendirilmesi gereken geri bildirim konularına örnektir.

- **Düşük Öncelik** : Yapılacak ilk değerlendirme sonucunda,
  - yasal mevzuata aykırı olduğu,
  - şirket faaliyet alanı ve vizyonu dışında kaldığı,
  - taraflar arasındaki sözleşmedeki hükümlere aykırı istekler içerdiği ve
  - yapılan değerlendirmeler sonucu Borusan Lojistik kusuru bulunmadığı anlaşılan bildirimler, haksız eleştiri olarak kabul edilecek ve düşük öncelikli olarak belirlenecektir.

Açılan her bir kayıtlı ilgili olarak kök neden analizi yapılır. Analizler, tüm ilgili departmanlarla paylaşarak alınarak müşteriye iletilecek çözüm metodu ve aksiyon planı belirlenir. Planlama aşamasında, tüm makul çözüm yollarının ele alınması sağlanır.

Tespit edilen çözümler ve aksiyon planı, müşteri ile paylaşarak onay alınır. Müşteri tarafından onaylanmayan çözümler için, analiz ve değerlendirme süreci tekrarlanarak tespit edilen çözümler geliştirilir.

Geri bildirim alınmasının ardından,

**yüksek** öncelikteki geri bildirimler için **1 iş günü**,

**normal** öncelikteki geri bildirimler için **3 iş günü** ve

**düşük** öncelikteki geri bildirimler için **4 iş günü** içerisinde çözüm ve aksiyonların belirlenmesi süreç hedefleri arasındadır. Bu süre içerisinde analiz ve değerlendirilmesi tamamlanamayan geri bildirimler için, müşteri ile temas kurularak süreç hakkında bilgi verilir ve yeni tarih bildiriminde bulunulur.

Geri bildirim kritik eleştiri içerikli olması durumunda, bildirim kapatılmasının ardından, müşterilerimize kapatılma durumunu belirten bir e-mail ve çözüm memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik olarak anket linki gönderilir. Bu anket çerçevesinde şu sorulara yer verilir:

1. Kritik eleştirinizin çözümünden memnun kaldınız mı?
2. Çözümleme hızından memnun kaldınız mı?
3. Müşteri Temsilcinizin / Borusan Lojistik yetkilisinin verdiği hizmetten memnun kaldınız mı?
4. Bize iletmek istediğiniz görüşlerinizi lütfen belirtiniz.

Anket sonucunda olumsuz değerlendirmeler alınması durumunda kritik eleştiri kapsamındaki çalışmalar ve yeni aksiyon ihtiyaçları gözden geçirilir.

### **Kritik Eleştiri Kaynaklı İtilafların Çözülmesi**

Borusan Lojistik, müşterilerinden gelen kritik eleştirileri, kendi iç süreçleri çerçevesinde ele almakta ve müşteri memnuniyeti sağlama adına, tüm makul çözüm yollarını araştırmaktadır. Yapılan bu çalışmalara rağmen, müşterilerinin bağımsız bir taraf tarafından ilgili kritik eleştiriye incelemesi istemesi durumunda, İstanbul mahkemeleri, yetkili karar mercii olarak kabul edilmiştir.



### **Geri Bildirim Süreci Raporlamaları**

Borusan Lojistik müşterileri, ilettikleri geri bildirim süreci içerisindeki durum bilgisini, Borusan Lojistik Bölge Müdürlükleri'ndeki Müşteri Hizmetleri Departmanlarına başvurarak ya da Borusan Lojistik web sitesinde yer alan "Bize Ulaşın" linki aracılığıyla talep edebilirler.

Bunun yanı sıra, belirli büyüklükte iş ilişkisi içerisinde olduğumuz müşterilerimiz için aylık operasyonel raporlamalar kapsamında, geri bildirimler, geri bildirimlere ilişkin aksiyon planları ve planlanan aksiyonların son durumları hakkında bilgilendirmelerde bulunulur.

### **Geri Bildirim Yönetimi Sürecinin Geliştirilmesi**

Toplanan müşteri geri bildirimleri, Borusan Lojistik süreç gözden geçirme toplantılarında ele alınır. Yapılan kök neden analizleri ve takibi yapılan aksiyonlar ele alınarak, iyileştirme fırsatları tespit edilir ve uygun olan durumlarda 6 Sigma proje konusuna dönüştürülür.

Süreçle ilgili olarak ölçülen performans değerleri düzenli olarak izlenir ve Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilerek gelişmeye açık alanlar tespit edilir, kısa sürede hayata geçirilebilecek ve/veya 6 Sigma metodolojisi çerçevesinde ele alınması gereken süreç geliştirme aksiyonları planlanır.

Borusan Lojistik Entegre Yönetim Sistemi çerçevesinde gerçekleştirilen iç ve dış denetimler sırasında, müşteri ilişkileri yönetimi süreci ile ilgili olarak tespit edilen gelişmeye açık alanlara yönelik aksiyon planlamaları gerçekleştirilir.

Borusan Holding VOC Konseyi tarafından yapılan periyodik denetimler ile Borusan Holding şirketleri arasında kıyaslama ve ödüllendirme çalışmaları yapılmakta ve iyi uygulamalar yaygınlaştırılmaktadır. Grup şirketleri ile yapılan kıyaslama çalışmalarının yanı sıra, grup dışı firmalarla yapılan kıyaslama çalışmaları ile süreç gelişimi desteklenmektedir.

### **Yasalara Uyum**

Müşteri geri bildirimlerinin yönetimi sürecinin performansı ve etkinliği, iç denetim çalışmalarını takiben yapılan Yönetim Gözden Geçirmesi toplantıları çerçevesinde ele alınır. Bu gözden geçirme sırasında, Borusan Lojistik uygulamalarının 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkındaki Kanun ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereklerine uygun şekilde gerçekleştirildiği de incelenir.

**Gizlilik Bildirimi**

Borusan Lojistik, müşterilerini tanımak, kurduğu ilişkileri ve hizmet kalitesini geliştirmek amacıyla oluşturduğu veritabanını;

- kendi süreçlerini yürütmek ve geliştirmek üzere kullanacağını,
- müşterilerinden gelen geri bildirimleri gizli tutacağını,
- yasal zorunluluk oluşumu dışında, üçüncü taraflarla herhangi bir paylaşımda bulunmayacağını
- yasal zorunluluk içeren durumlarda, bilgi paylaşımı öncesinde müşterilerini bilgilendireceğini taahhüt eder.