



**Customer
Satisfaction**
Policy

▶ 1-2

At Redstar Aviation (RSA), we are dedicated to providing exceptional aviation and medical services driven by an unwavering commitment to safety, clinical excellence, and long-term loyalty. This policy defines our strategic framework for meeting and exceeding client expectations.

This policy applies to all business units (Air Ambulance, Off-Shore Helicopter, MRO, Flight Training, AOC Management), full-time and contract personnel, and third-party service partners operating on behalf of RSA.

RSA recognizes that our “customers” possess highly distinct operational, technical, and psychological needs. We manage customer satisfaction through two primary lenses:

- **Corporate Clients (B2B):** Insurance providers, medical assistance companies, offshore energy corporations, flight training students, and AOC asset owners. Their satisfaction relies on strict contract compliance, operational reliability, regulatory adherence, and asset optimization.
- **Patients & Families (B2C):** End-users of our aeromedical services. Their satisfaction relies on absolute clinical safety, radical empathy, clear communication during high-stress scenarios, and flawless data privacy.

OBJECTIVES

Customer-Centric Culture: RSA cultivates a customer-first mindset across all organizational levels, ensuring that positive customer experience remains paramount to our operational and clinical success. We actively evaluate the specific technical, operational, and clinical requirements of our diverse clientele to consistently deliver tailored, high-quality solutions. Understanding our customer is a starting point to have excellence in customer journey.

Quality Assurance and Compliance: RSA will continually assess and improve its services to ensure they meet or exceed customer expectations in terms of safety, quality, reliability & functionality and in line with relevant local & international regulations and guidelines.

Open & Responsive Communication: RSA maintains objective, open, honest, and timely communication with its customers. All concerns and feedback are addressed swiftly while strictly adhering to data privacy, corporate confidentiality, and medical data protection standards (including patient confidentiality in aeromedical operations).

Feedback Collection: RSA actively encourages customer feedback through easily accessible and secure channels—including post-flight surveys, annual reviews, and direct communications – to gather actionable insights for continuous operational refinement.

KEY PRINCIPLES

Respect and Courtesy: All customer interactions will be handled with respect and courtesy. RSA will treat each customer as individually, valuing their unique needs and preferences.

Service Level Agreements: RSA responds to customer inquiries, concerns, and feedback in accordance with Service Level Agreements (SLA) identified for each contract, procedures and tasks. It is part of our DNA to meet our promises to our stakeholders.



Front-line Decision-Making: RSA believes that the best solutions are driven by expertise and closeness to the client and operations. We empower our experienced personnel, medical crew, and subject-matter experts who manage our daily operations to make real-time decisions that protect service quality and customer satisfaction.

Transparency: RSA acts transparently about its services and policies, ensuring that customers have access to all necessary significant information to make informed decisions.

Employee Training & Resources: RSA provides its employees with the necessary training and resources to deliver exceptional customer service and handle customer issues effectively.

Continuous Improvement: RSA regularly reviews its customer satisfaction policies, processes and procedures to identify opportunities for improvement.

RESPONSIBILITIES

Management: The management team is responsible for forming and implementing customer satisfaction strategy through entire organization, monitoring performance, allocating resources as needed and improving RSA's offerings based on customer feedback and market trends.

Sales & Marketing (S&M) Team: S&M Team is responsible for promptly addressing customer inquiries, concerns, issues and to coordinate the relevant process.

Quality Management & Compliance Team: The Quality Management and Compliance team regularly audits customer complaints and feedback. RSA ensures a strict link between customer satisfaction and our Quality Management System (QMS).

All Employees: Every RSA employee is personally accountable for treating customers, patients, partners, and colleagues with the utmost respect, courtesy, and highly professional service at every touchpoint. They are empowered and required to report customer friction points or perceived service deficiencies directly to the S&M or QA.

REVIEW AND REVISION

This policy will be reviewed regularly to ensure its effectiveness and compliance. RSA, based on customer feedback, will make adjustments and improvements in accordance with regulations, industry best practices and changing business needs.

At RSA, we are dedicated to fostering a customer-centric environment and ensuring the satisfaction of every customer. This policy reflects our commitment to continuous improvement and the highest standards of customer service.

Accountable Manager/CEO
C. Emre DURSUN





**Müşteri
Memnuniyet
Politikası**

▶ 1-2

Redstar Aviation (RSA) olarak, emniyet, klinik mükemmellik ve uzun vadeli müşteri bağlılığına olan sarsılmaz bağlılığımız doğrultusunda üstün havacılık ve medikal hizmetler sunmayı taahhüt ediyoruz. Bu politika, müşteri beklentilerini karşılamak ve aşmak için benimsediğimiz stratejik yaklaşımı tanımlamaktadır.

Bu politika; tüm iş birimlerini (Hava Ambulansı, Offshore Helikopter Operasyonları, Bakım Organizasyonu, Uçuş Eğitimi ve AOC Yönetimi), tam zamanlı ve sözleşmeli personeli ile RSA adına faaliyet gösteren üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarını kapsar.

RSA, müşterilerinin birbirinden farklı operasyonel, teknik ve psikolojik ihtiyaçlara sahip olduğunun bilincindedir. Müşteri memnuniyetini iki temel perspektiften yönetir:

- **Kurumsal Müşteriler (B2B):** Sigorta şirketleri, medikal asistans kuruluşları, offshore enerji şirketleri, uçuş eğitimi öğrencileri ve AOC varlık sahipleri. Bu müşteri grubunun memnuniyeti; sözleşme şartlarına uyum, operasyonel güvenilirlik, mevzuata uygunluk ve varlıkların etkin yönetimine bağlıdır.
- **Hastalar ve Yakınları (B2C):** Hava ambulans hizmetlerinin son kullanıcılarıdır. Bu müşteri grubunun memnuniyeti; mutlak klinik emniyet, yüksek düzeyde empati, stresli durumlarda açık iletişim ve kusursuz veri gizliliğine bağlıdır.

AMAÇLAR

Müşteri Odaklı Kültür: RSA, organizasyonun tüm seviyelerinde müşteri odaklı bir yaklaşım benimser ve olumlu müşteri deneyimini operasyonel ve klinik başarısının temel unsurlarından biri olarak görür. Farklı müşteri gruplarının teknik, operasyonel ve klinik ihtiyaçlarını değerlendirerek beklentilerine uygun, yüksek kaliteli çözümler sunmayı hedefler. Müşteriyi anlamak, mükemmel bir müşteri deneyimi oluşturma başlangıç noktasıdır.

Kalite Güvencesi ve Uyum: RSA, hizmetlerini sürekli olarak değerlendirir ve geliştirir. Hizmetlerin; emniyet, kalite, güvenilirlik ve işlevsellik açısından müşteri beklentilerini karşılamasını veya aşmasını ve ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat ile rehberlere uygun olmasını sağlar.

Açık ve Etkin İletişim: RSA, müşterileriyle objektif, açık, dürüst ve zamanında iletişim kurar. Tüm geri bildirim ve talepler hızlı şekilde ele alınırken veri gizliliği, kurumsal gizlilik ve medikal veri koruma gerekliliklerine tam uyum sağlanır.

Geri Bildirimlerin Toplanması: RSA; uçuş sonrası anketler, yıllık değerlendirmeler ve doğrudan iletişim kanalları dahil olmak üzere erişilebilir ve güvenli yöntemlerle müşteri geri bildirimlerini teşvik eder. Elde edilen bilgiler operasyonel süreçlerin sürekli geliştirilmesi amacıyla kullanılır.

TEMEL İLKELER

Saygı ve Nezaket: Tüm müşteri etkileşimleri saygı ve nezaket çerçevesinde yürütülür. Her müşteri, kendine özgü ihtiyaç ve beklentilere sahip bireysel bir paydaş olarak değerlendirilir.

Hizmet Seviyesi Taahhütleri: RSA, müşteri taleplerini, geri bildirimlerini ve şikayetlerini ilgili sözleşmelerde, prosedürlerde ve görev tanımlarında belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşmaları doğrultusunda yönetir. Paydaşlarımıza verdiğimiz sözleri yerine getirmek kurumsal kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır.



Operasyona En Yakın Noktada Karar Verme: RSA, en doğru çözümlerin müşteriye ve operasyona en yakın kişiler tarafından geliştirildiğine inanır. Bu nedenle deneyimli personelini, sağlık ekiplerini ve konu uzmanlarını; hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini koruyacak kararları zamanında alabilmeleri için yetkilendirir.

Şeffaflık: RSA, sunduğu hizmetler ve uyguladığı politikalar konusunda şeffaf davranır. Müşterilerin bilinçli karar verebilmeleri için gerekli bilgilerin erişilebilir olmasını sağlar.

Eğitim ve Kaynaklar: RSA, çalışanlarına üstün müşteri hizmeti sunabilmeleri ve müşteri taleplerini etkin şekilde yönetebilmeleri için gerekli eğitimleri ve kaynakları sağlar.

Sürekli İyileştirme: RSA, müşteri memnuniyeti politika, süreç ve uygulamalarını düzenli olarak gözden geçirerek iyileştirme fırsatlarını değerlendirir.

SORUMLULUKLAR

Yönetim: Yönetim ekibi; müşteri memnuniyeti stratejisinin oluşturulmasından, organizasyon genelinde uygulanmasından, performansın izlenmesinden, gerekli kaynakların sağlanmasından ve müşteri geri bildirimleri ile pazar eğilimleri doğrultusunda hizmetlerin geliştirilmesinden sorumludur.

Satış ve Pazarlama Ekibi: Satış ve Pazarlama Ekibi; müşteri taleplerinin, geri bildirimlerinin ve şikayetlerinin zamanında ele alınmasından ve ilgili birimler arasındaki koordinasyonun sağlanmasından sorumludur.

Kalite Yönetimi ve Uyumluluk İzleme Ekibi: Kalite Yönetimi ve Uyumluluk İzleme Ekibi, müşteri şikayetlerini ve geri bildirimlerini düzenli olarak değerlendirir. RSA, müşteri memnuniyeti ile Kalite Yönetim Sistemi arasında güçlü bir ilişki kurulmasını sağlar.

Tüm Çalışanlar: RSA'nın tüm çalışanları; müşterilere, hastalara, iş ortaklarına ve çalışma arkadaşlarına her temas noktasında saygılı, nazik ve profesyonel yaklaşımdan bireysel olarak sorumludur. Ayrıca müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilecek hususları veya hizmet eksikliklerini Satış ve Pazarlama ya da Kalite Güvence birimlerine bildirmekle yükümlüdür.

GÖZDEN GEÇİRME VE REVİZYON

Bu politika, etkinliğinin ve uygunluğunun sürdürülmesi amacıyla düzenli olarak gözden geçirilir. RSA, müşteri geri bildirimleri, yasal gereklilikler, sektör uygulamaları ve değişen iş ihtiyaçları doğrultusunda gerekli güncellemeleri yapar.

RSA, müşteri odaklı bir çalışma kültürü oluşturmayı ve her müşterinin memnuniyetini sağlamayı taahhüt eder. Bu politika, sürekli iyileştirme anlayışımızı ve müşteri hizmetlerinde en yüksek standartlara olan bağlılığımızı yansıtmaktadır.

Sorumlu Müdür/CEO
C. Emre DURSUN

