

	<b>PROCEDURE MANUAL</b> Şikâyet ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu ( <i>Document code</i> )	P 05-tr
		Yayın Tarihi ( <i>Issue date</i> )	01-01-2014
		Rev. No ( <i>Edition no</i> )	1
		Rev. Tarihi ( <i>Edition date</i> )	25.02.2015
		Sayfa ( <i>Page</i> )	1 / 1

### 5.a Kapsam

Şikâyet ve itirazların ele alınması.

### 5.b Amaç

Şikâyet ve itirazların etkin bir şekilde kaydedilmesi, ele alınması ve değerlendirilmesi

### 5.c Sorumluluklar

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: GM ye tavsiyede bulunmak;

General Manager (GM): Şikâyetlerin ele alınması, itirazlara karar verilmesi;

Program Manager(PM): Şikâyetlerin kayıt ve teyidi, Şikâyetlerin ele alınmasına yardımcı olmak, karar için öneride bulunmak, müşteriye karardan haberdar etmek, Düzeltici-Önleyici Faaliyetler

Kalite Müdürü(QM): Şikâyetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

Sertifiker: Şikâyetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

Kontrolör: Şikâyetlerin ele alınmasına yardımcı olmak,

### 5.d Yürütme

#### 1. Şikâyetler

1.1 Bir şikâyet alındığında (F09), QM ya da Sertifiker GM yi; ya da QM yi haberdar eder;

1.2 GM konuyu ele alır, PM, QM, Sertifiker ya da kontrolörden yardım alabilir;;

1.3 GM; gerekiyor ise şikâyeti DÖF formuna kaydeder (P06);

1.4 Eğer uygulanabiliyor ise, GM Şikâyet sahibine Kontrat Şartları (EK.03) referanslı, şikâyetin reddine dair standart bir yazı gönderir;

1.5 GM, başka demeçlerin yapılmayacağına ve herhangi tazminatın kararlaştırılmayacağına emin olmalıdır;

1.6 Diğer durumda, GM, Şikâyet ve durum hakkında tüm detayları gecikmeksizin (30 gün içinde) sigorta şirketine bildirir. Şikâyet hakkındaki tüm yazışmaların kopyaları sigorta şirketine verilir;

1.7 GM, şikâyetin ele alınmasında, sigorta şirketine yardımcı olur;

1.8 GM, sigortanın ele alamayacağı konuları, şikâyet sahibi ile ticari yolla çözüme kararını verebilir;

1.9 *Şikâyet, GM'ün belgelendirme sürecinde bulunduğu bir konu ile ilgili ise Şikâyet Genel Müdür'ün vekili tarafından alınıp değerlendirilir.*

#### 2. İtirazlar

2.1 Kontrat Şartlarında (EK.03) itirazlarla ilgili aşağıdaki durumlar belirtilmiştir:

- İtiraz konusu,
- İtirazlar için başvuru süresi,
- İtirazların ele alınma süresi,

2.2 Program müdürü, itirazı DÖF formuna kaydeder ve müşteriye teyit mektubu gönderir;

2.3 İtirazı ele alan PM, QM, Sertifiker ya da kontrolörden yardım alabilir, kararını GM nin bilgisine sunar;

2.4 PM, itirazın ele alınışını DÖF formuna kaydeder(iyileşme amaçlı da olabilir);

2.5 GM, tüm bilgileri değerlendirdikten sonra kararını verir, İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne de danışabilir;

2.6 GM, kararını PM ye bildirir;

2.7 PM, müşteriye alınan kararı yazılı olarak bildirir ve DÖF formunu tamamlar.

2.8 EKOTAR, itiraza neden olan konu ile alakalı kişilerin, alınan karar sürecinde yer almamasını sağlar.

#### 3. Takip ve Değerlendirme

3.1 Bir Şikâyet veya itiraz bir iyileşme ile de sonuçlanabilir;

3.2 Değerlendirme ve takip için; Şikâyetler ve itirazlar şikâyet olarak ele alınır.

### 5.e Dosyalama

DÖF ve Şikâyet formları QM tarafından dosyalanır.

### 5.f Referanslar

Prosedür: 06

EK: EK.01, EK.03, EK.06, EK.07

Form: F09

<b>Prepared by</b> Mehmet ERYILMAZ	<b>Approved by</b> Vahap ERYILMAZ
---------------------------------------	--------------------------------------