

	PROCEDURE MANUAL Şikâyet ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu (Document code)	P 05-tr
		Yayın Tarihi (Issue date)	01-01-2014
		Rev. No (Edition no)	2
		Rev. Tarihi (Edition date)	25.12.2025
		Sayfa (Page)	1 / 2

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(KM): 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), KM ya da Sertifiker GM yi; ya da KM yi haberdar eder;
- 1.2 GM konuyu ele alır, PM, KM, Sertifiker ya da kontrolörden yardım alabilir;
- 1.3 GM; gerekiyor ise şikâyeti DÖF formuna kaydedilmesini sağlar (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, sigortanın ele alamayacağı konuları, şikâyet sahibi ile ticari yolla çözme kararını verebilir;
- 1.8 *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, KM, 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.

4. *Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyesi Görev ve Sorumlulukları*

4.1 *Şikâyet ve İtiraz Komitesi toplantılarına iştirak etmek*

4.2 *Genel Müdüre tavsiyede bulunmak*

4.3 *EN 17065 doğrultusunda EKOTAR'a gelen şikâyet ve itirazların Genel Müdürün talep etmesi durumunda değerlendirilerek tavsiyelerde bulunmak*

4.4 *Komite 2 kişiden oluşur. Şikâyet veya itiraza konu ile ilgili uzmanı gerek duyması halinde komiteye davet edilebilir.*

Davet halinde komite toplantısına dahil olur.

4.5 *Komite üyeleri şikâyet ve itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetleri*

Hazırlayan	Onaylayan

	PROCEDURE MANUAL Şikâyet ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu (Document code)	P 05-tr
		Yayın Tarihi (Issue date)	01-01-2014
		Rev. No (Edition no)	2
		Rev. Tarihi (Edition date)	25.12.2025
		Sayfa (Page)	2 / 2

içerisinde veya gözden geçirme kararı ve onayın içinde yer almamalıdır.

4.6 Komite üyelerine şikâyet ve itiraza konu olan kurum veya kişilere son iki yıl içerisinde danışmanlık hizmeti vermemiş olması gerekir.

4.7 Genel Müdürün çağrısı durumunda belirtilen zamanda komite toplantısında hazır bulunmak.

4.8 Kararı EKOTAR'a rapor halinde sunmak.

Yetkilidir

4.9 Genel Müdüre şikâyet ve itirazda konusuyla ilgili görüşlerini rapor olarak sunmaya yetkilidir.

5.e Dosyalama

DÖF ve Şikâyet formları **KM** tarafından dosyalanır.

5.f Referanslar

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü- 06

Kontrat Şartları EK.03

Organizasyon Şeması EK.06

Görev Tanımları EK.07

İtiraz ve Şikâyet Formu F09

Hazırlayan	Onaylayan