



# TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi: 30.03.2006

Doküman No: REH-01

Revizyon Tarihi: 26.09.2016

Revizyon No: 3

Yürürlük Tarihi: 27.09.2016

Sayfa No: 1/ 2

## ŞİKÂYET VE İTİRAZ REHBERİ

### 1. AMAÇ

Bu rehber, TÜRK LOYDU'nun faaliyetleri ile ilgili olarak TÜRK LOYDU'na ulaşan itiraz ve şikâyetlerin hızlı ve etkili bir şekilde değerlendirilerek çözüme kavuşturulması aşamalarını anlatmaktadır.

### 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**TL** : TÜRK LOYDU

**Şikâyet** : TL hizmetleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi

**İtiraz** : TL hizmetleri kapsamında, TL'nin özel ve tüzel kişileri ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı, bu kişiler tarafından yapılan yazılı başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, TL'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır

**İtiraz Komitesi** : TL'nin aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların incelenerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi TL içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan, faaliyetlerini TL İtiraz Komitesi Çalışma Esaslarına göre yerine getiren Genel Müdüre bağlı gruptur.

### 3. UYGULAMA

#### 3.1 ŞİKÂYETLER

TL'ye telefon, fax, e-mail ve TL Web Sitesinde bu rehberin bulunduğu sayfada yer alan **Şikâyet Bildirim Formu** ile ulaşan tüm şikâyetler kayıt altına alınarak şikâyette bulunan kişi ya da kurumun kim olduğuna bakılmaksızın objektif olarak değerlendirilir.

Şikâyet içeriği değerlendirildikten sonra TL'nin sorumluluk alanı dahilinde olup olmadığına karar verilir.

TL sorumluluğundaki şikâyetler ilgili TL personeli tarafından değerlendirilerek, çözüm için gerekli faaliyete karar verilir.

TL sorumluluğunda olan her bir şikâyet için şikâyetin tekrarının engellenmesi ve uygunsuz durumun giderilmesi için Düzeltici Faaliyet isteğinde bulunulur ve çözüm için gerekli faaliyete karar verilir. Şikâyetin çözümü için yapılacak faaliyet planlandığı şekilde uygulanarak, şikâyet ve düzeltici faaliyetler kapatılır.

Müşteri, şikâyetlerin değerlendirilme süreci ve gerçekleştirilen faaliyetler hakkında bilgilendirilir.

#### 3.2 İTİRAZLAR

TL'ye yapılan başvurunun konusu, TL'nin aldığı bir karara yönelik ise bu itiraz olarak ele alınır. Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- Önemli eksiklikler gerekçe gösterilerek sertifikanın düzenlenmemesi, düzenlenen sertifikanın askıya alınması, iptal edilmesi durumu,
- Müşterinin, verilen bu kararın, karar verilirken gerekçe olarak gösterilen eksikliklerle orantılı olmadığı görüşünde olması,
- İtiraz konusunun tamamı veya bir kısmına olumlu yanıt verilmemesi (itiraz ya da değerlendirme süreci sonunda).

TL'nin aldığı bir karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde TL Web Sitesinde bu rehberin bulunduğu sayfada yer alan **İtiraz Formu** kullanılarak yapılmalıdır.

TL'ye ulaşan itiraz başvuruları beş iş günü içerisinde kayda alınarak, itiraz ile ilgili tüm bilgi ve kayıtlar İtiraz Komitesine iletilir.

Müşteriye, uygulanacak prosedür hakkında bilgilendirme yazısı gönderilir.



# TÜRK LOYDU

Yayın Tarihi: 30.03.2006

Doküman No: REH-01

Revizyon Tarihi: 26.09.2016

Revizyon No: 3

Yürürlük Tarihi: 27.09.2016

Sayfa No: 2/ 2

## ŞİKÂYET VE İTİRAZ REHBERİ

İtiraz komitesi, itirazların geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan karar ve kararlar ilgili yapılan her türlü faaliyeti gözden geçirerek itirazın sebeplerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş, Genel Müdüre yazılı olarak aktarılır.

Genel Müdür, İtiraz Komitesi'nin görüşünü değerlendirerek ne yapılacağına karar verir ve kararı, "Kararın alınmasında etkin olan bulgular ve nedenleri"ni içeren bir açıklama ile birlikte itiraz başvurusu alındıktan en geç 30 gün içerisinde yazılı olarak müşteriye bildirir.

#### 4. GİZLİLİK

Şikâyet ve itirazların ele alınması esnasında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar gizli olup, hiçbir koşulda üçüncü taraflara verilmez. TL, yasal gerekliliklerden ötürü üçüncü taraflara bilgi vermek zorunda olduğunda, müşteriye bu durumdan haberdar eder.