



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

### 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, IFC-GLOBAL'e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Müşteri kuruluşların, IFC-GLOBAL'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.07 Şikâyet ve İtiraz Formu

### 4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

#### 4.1. Genel

**4.1.1.** Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

**4.1.2.** IFC-GLOBAL, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

**4.1.3.** Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, **Şikâyet ve İtiraz Formuna** kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

**4.1.4.** Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

**4.1.5.** Şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde incelenir.

**4.1.6.** Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

#### 4.2. Şikâyetler

**4.2.1.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyetler, IFC-GLOBAL'in uygulamaları veya uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında olabilir.

**4.2.2.** Alınan şikâyetin uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında olması durumunda, yapılan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

**4.2.3.** Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

**4.2.4.** Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşu bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

**4.2.5.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyetler, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

#### 4.3. İtirazlar

**4.3.1.** IFC-GLOBAL tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

**4.3.2.** Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olarak; uygunluk değerlendirme raporları, uygunluk değerlendirme elemanları, uygunluk değerlendirmenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
PR.06	20.12.2016	01	22.01.2024	1/3



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

**4.3.3.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen itirazlar, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

### 4.4. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

**4.4.1.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, IFC-GLOBAL'e iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için toplanır.

**4.4.2.** Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, en fazla (15) on beş iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

**4.4.3.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

**4.4.4.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

**4.4.5.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.

**4.4.6.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından alınan karar, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyeti başlatacak ve gerçekleştirecek ilgili IFC GLOBAL personeline iletilir.

### 4.5. Düzeltici Faaliyetler

**4.5.1.** Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından gerekli olduğu bildirilen düzeltici/önleyici faaliyetler, ilgili IFC GLOBAL personeli tarafından başlatılır ve gerçekleştirilir.

**4.5.2.** Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi (durumu), Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### 4.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

**4.6.1.** IFC-GLOBAL, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

**4.6.2.** IFC-GLOBAL'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

**4.6.3.** Gerek görülmesi durumunda IFC-GLOBAL, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
PR.06	20.12.2016	01	22.01.2024	2/3

**ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ****REVİZYON BİLGİLERİ**

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	-	İlk yayın.
01	22.01.2024	Tüm üyeleri dışarıdan oluşan Şikayet ve İtiraz Komitesinin kararı, IFC Global personelinin uygulama sorumluluğu açıkça tanımlandı.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür