

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 1 / 8 |

1.0. PURPOSE AND SCOPE

1.1 PURPOSE

It is to describe the process of initiating the corrective and preventive actions required for communicating customer feedback and complaints, receiving complaints, monitoring, assessing, investigating, escalating, concluding and closing complaints, to prevent the complaint from occurring again within the scope of customer complaint and satisfaction management system.

1.2 SCOPE

Following the delivery of products and services, it covers customer complaint and satisfaction management activities which is initiated by the submission of feedbacks and complaints by the customer and up to the completion of the process, and additionally, the assessment of the level of the customers' satisfaction.

2.0. RESPONSIBILITIES

Customer relations department is responsible of the application and currency of this procedure, and all the personnel and their line managers are responsible to act in a compliant way.

3.0. DEFINITIONS

Customer Complaint: Dissatisfaction with the product or service provided to the customer.

Customer Feedback: Expectations and recommendations for product or service development.

Customer Satisfaction; Satisfaction rate after the customer needs are remedied and their request is fulfilled.

Corrective and Preventive Action: Identification of current non-compliance, examination of root causes and removal of these causes to prevent the reoccurrence of the problem.

4.0 KEY PRINCIPLES

Customer complaints are handled by logging the SAP system with the transaction codes listed below in accordance with the Customer complaint and satisfaction management process.

SAP Operation Codes

ZCDS0003: Complaint Entry

ZCDS0004: Complaint Change

ZCDS0005: Complaint Monitoring

ZCDS0006: Complaint Listing

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| <i>CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST</i> | <i>CUSTOMER RELATIONS MANAGER</i> |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 2 / 8 |

4.1 Handling Complaints

4.1.1 Complaint Communication

Customer complaints are received either verbally (telephone) or in writing (email) by the customer representative responsible for the customer complaining. Written notices are made at any time within the email environment, verbal notices are received by a customer representative during shifts.

Information about the subject of the complaint or the feedback and the related order or purchase are obtained from the customer and recorded with the involvement of the customer representative. Contact with the complaining customer is made by the customer representative according to the communication procedure.

Relevant Documents

KG.05-P-005 Communication Procedure

4.1.2 Receiving Complaints

The information relating to the complaint of the customers is logged and communicated to the Relations Manager in the SAP system at the complaint entry module ZCDS003, by selecting the complaint code identified in the SAP system by the relevant customer representative, and automatically classified in terms of fault severity. Error codes and severity are defined in the relevant module of SAP.

Customer complaints are recorded in the status "new record". If a sample review of the complaint is to be performed, the complaint status remains a "new record" until the sample is delivered to the Customer Relations Department. When the sample is delivered to the Customer Relations Department, the status of the complaint record switches to "Customer Relations". If a sample review of the complaint is not to be performed, the status of the record is recorded as "Customer Relations" by entering the information required to review the complaint.

4.1.3 Follow-up of Complaints

Customer complaints is also recorded with relevant transaction codes in SAP to ensure process traceability. Information on the current status of the complaint and its stage can be viewed in the SAP environment. Customer complaints are addressed with precision, importance and care in the context of customer focus approach, ensuring that they are resolved as soon as possible. The customer is informed by the customer representative about their complaint being processed and customer will also be informed, if required at a later stage, about the current status of their complaint.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| <i>CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST</i> | <i>CUSTOMER RELATIONS MANAGER</i> |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 3 / 8 |

4.1.4 Accepting Complaints

The complaint submitted by the customer is processed and communicated to the customer by the relevant customer representative where the process has been initiated.

Relevant Documents

KG.05-P-005 Communication Procedure

4.1.5 Initial Assessment of Complaint

Customer Relations Department will review the information relating to the complaint and if there is any missing information about the complaint, they will conduct a preliminary inspection, providing the necessary information from the relevant customer or customer representative. The Department conducts a customer site visit with the customer representative to take samples or see the complaint on site, if necessary at this stage. Based on the information and findings obtained, the Customer Relations Manager first conducts an assessment to identify the main department where the complaint originates, and also logs the relevant information in the complaint assessment record by passing the complaint record to the relevant department. (ZCDS0004)

The main departments and the sub-departments that manage the complaints are identified in the SAP as the following.

Factory Manufacturing – Quality Control

Factory Service – Production Planning

Financial Affairs- Accounting

Logistic Foreign Trade– Foreign Trade And Logistics

Sales/Marketing – Sales Planning

Priority assessment takes place where necessary, taking into account the content, quantity, impact on relations, security, reputation, business relations, customer impact, etc. of the complaint by the Customer Relations Department and ensuring that all complaints are resolved as soon as possible.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| <i>CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST</i> | <i>CUSTOMER RELATIONS MANAGER</i> |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 4 / 8 |

4.1.6 Investigating Complaints

Following initial assessment of complaints and escalation to the main department where the complaint has been raised, the main department where the complaint has been referred to processes the complaint record and conveys the notification to the relevant sub-department.

The sub-department reviews the information relating to the complaint record submitted to them and then objectively evaluates their opinion to the complaint notification, providing the notification record to the Customer Relations department.

The complaint investigation considers all sources of information objectively and impartially by assessing the likelihood of them causing complaints or feedback.

4.1.7 Response to Complaint

The remedial/preventive activity is initiated by the relevant department and Customer Relations department and the results are monitored to prevent the errors from repeating based on the frequency of occurrence of customer complaints parameters such as cause, quantity, volume and impact.

Relevant Documents

KG.07-P-007 Non-Compliance Corrective Action Procedure

GN-PRD-009 Continuous Improvement Procedure

4.1.8 Communicating the Decision

The final decision on the complaint is communicated to the Customer in writing or verbally by the Customer Representative. The information obtained is shared with the customer when the final decision is notified.

Relevant Documents

KG.05-P-005 Communication Procedure

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| <i>CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST</i> | <i>CUSTOMER RELATIONS MANAGER</i> |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 5 / 8 |

4.1.9 Closing of the Complaints

Upon the completion of the investigation, the Customer Relations department objectively and impartially evaluates the information of the complaint and decides whether to accept or reject it according to the authorizations specified in Article 4.1.10.

After the final decision on the termination of the complaint, the complaint record switches to "Notification Control" status. Customer relations reviews the complaint record and gives the complaint a completed status, if all documents are complete. After the complaint evaluations, the invoice information of the amount related to the decisions such as return or claim etc. is added to the complaint record.

Upon acceptance or rejection of the complaints, the result is communicated to the customer by the customer representative together with justifications. If a solution can be offered during the customer site visit specified in the first evaluation article of the complaint, the complaint is finalized by presenting a solution at this stage.

Complaints are closed after the result is notified to the customer and settlement is reached. Complaints that cannot be settled are not closed.

In case of failure to reach a settlement, Sales Executive and Managing Director are consulted and the final decision is made by reassessing according to the related information and the final decision is notified to the customer.

In the event that no settlement is reached based on the final assessment, all disputes arising in relation to the complaint shall be settled by İstanbul (Çağlayan) Courts and Execution Offices. In disputes arising outside the borders of the country, competent court/arbitration shall be decided separately for each dispute.

4.1.10 Authorization for Finalizing the Complaint

The complaint management process is monitored and coordinated by the Customer Relations Manager and finalized as soon as possible. The authorization for complaint closure is as follows.

Customer Relations Manager approves returns up to 4,000 mt and claims up to \$10,000

Managing Directors approves returns greater than 4,000 mt, and claims above \$10,000 USD.

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST | CUSTOMER RELATIONS MANAGER |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 6 / 8 |

4.2 Evaluating Complaints Handling Satisfaction

Customer Relations department conducts the level of customer satisfaction with the complaint handling process through surveys, written or verbal evaluations through customers with complaint notifications once a year. Improvement is achieved by conducting evaluations based on satisfaction level.

In surveys conducted by Customer relationships;

The customer will score from 1 to 5 points based on the satisfaction criteria defined on the form.

Surveys conducted are evaluated by Sales and Customer Relations.

The results are compiled in a report.

The total score is assessed at 50 and those over 75% is considered to be an adequate level of satisfaction.

Remedial action is initiated by the Customer Relations department for areas below this value that need to be evaluated, aligned and improved.

Assessment results are sent to senior management and line managers.

4.3- Analysis and Evaluation of Complaints

All complaints are recorded. Customer Relations analyze complaints based on their cause, quantity and frequency before determining on a corrective action. Corrective, preventive actions are initiated to improve and prevent recurrence of products and services by eliminating root causes for complaints that fall under the criteria.

Relevant Documents

KG.07-P-007 Non-Compliance Corrective Action Procedure

5.0 Complaints Error Classification and Planning of Closure Process

Failure class codes for customer complaints and the severity of these error classes are defined in three categories in SAP as "HIGH, MEDIUM and LOW".

The planning of the closure period according to the severity of the complaints is as follows; with the first notification of the complaint, the Customer Representative takes the complaint record to "new record" status. If the sample examination related to the complaint is to be carried out, the status of the complaint record is "Customer relations" when the sample is delivered to the customer relations. If the sample examination related to the complaint is not to be performed, the necessary information for the

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST | CUSTOMER RELATIONS MANAGER |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 7 / 8 |

examination of the complaint is entered into the complaint record by the Customer Representative and the status of the record is switched to "Customer relations".

The date of commencement for the first complaint investigation is the date the status of the complaint record is switched to "customer relations".

The status of the complaint record is switched to "main department" by referring the information and/or samples to the relevant main department according to the preliminary examination by the customer relations, the customer visit, if necessary, and the following evaluation result.

MI1: Customer visit and preliminary survey deadlines

2. After performing a survey, main department conveys the complaint record to the relevant sub-department concerned with the root cause of the complaint.

MAIN: Sampling period and preliminary evaluation period

3. The sub-department examines the complaint in line with the samples and information received and enters the necessary information into the complaint record and directs the complaint to "Customer Relations". All samples examined are sent to Customer Relationship again to be shown to the customer. At this stage, the complaint record is approved by the Director.

SUB: Sub-Department examination period

4. Customer Relations department evaluates all inspection results and notifies the relevant customer representative by entering the complaint result in the complaint record to be communicated to the customer after the notification and approval of the Managing Director.

The status of the complaint registration with this record is switched to "Customer".

MI2: 2nd evaluation period conducted by customer relations

The complaint assessment period is finalized at this stage.

The planned time to complete a complaint notification based on the classification and severity of the complaint is as follows;

For rating HIGH;

MI1+MI2=3 days

MAIN=2 days

SUB=2 days

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST | CUSTOMER RELATIONS MANAGER |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|------------------|
| CALIK DENIM | CUSTOMER COMPLAINT & SATISFACTION PROCEDURE | CUSTOMER RELATIONS | |
| | | Document No | MIM.01-P-001 |
| | | First Effective Date | June 1, 2016 |
| | | Revision Date | January 21, 2020 |
| | | Revision No | 4 |
| | | Last Update Date | January 22, 2020 |
| | | Page No | 8 / 8 |

Sample and test inspection is not performed for MEDIUM and LOW errors.

For rating MEDIUM and LOW;

MI1+MI2=2 days

MAIN=1 days

SUB=1 days

CONTROLLED COPY...

| | |
|-------------------------------|----------------------------|
| PREPARED BY | APPROVED BY |
| CUSTOMER RELATIONS SPECIALIST | CUSTOMER RELATIONS MANAGER |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|--------------|
| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| | | İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 21.1.2020 |
| | | Revizyon No | 4 |
| | | Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 |
| | | Sayfa No | 1 / 7 |

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

1.1 AMAÇ

Müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında müşterilerin geri bildirim ve şikayetleri ile ilgili iletişimin sağlanması, şikayetlerin alınması, takip edilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması, iletilmesi, sonuçlandırılması ve kapatılması ile şikayetin bir daha oluşmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması sürecini tanımlamaktır.

1.2 KAPSAM

Ürün ve hizmet sunumu ile gerçekleşen müşterilere ait geri bildirim ve şikayetlerin iletilmesinden sonuçlandırılıp kapatılmasına kadar gerçekleştirilen müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetim süreci faaliyetleri ile memnuniyetinin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından ve güncelliğinden Müşteri ilişkileri bölümü ile uyulmasından ilgili bölüm yöneticileri ve tüm personel sorumludur.

3.0. TANIMLAR

Müşteri Şikayeti: Müşteriye sağlanan ürün ya da hizmet ile ilgili memnuniyetsizliktir.

Müşteri Geri Bildirimi: Ürün veya hizmetin geliştirilmesine yönelik beklenti ve önerilerdir.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrasındaki tatmin oranıdır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet: Mevcut uygunsuzlukların tanımlanması, kök sebeplerin sebeplerinin araştırılması ve bir daha oluşmaması için ortadan kaldırılmasıdır.

4.0 TEMEL PRENSİPLER

Müşteri şikayetleri, Müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetimi sürecine uygun olarak SAP sistemi üzerinde aşağıda belirtilen işlem kodları ile kayıt altına alınarak yürütülmektedir.

SAP İşlem Kodları

ZCDS0003 : Şikayet Giriş

ZCDS0004: Şikayet Değişiklik

ZCDS0005: Şikayet Görüntüleme

ZCDS0006: Şikayet Listeleme

4.1 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi

4.1.1 Şikayet İletişimi

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|--------------|
| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| | | İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 21.1.2020 |
| | | Revizyon No | 4 |
| | | Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 |
| | | Sayfa No | 2 / 7 |

Müşteri şikayetleri, şikayette bulunan müşteriden sorumlu müşteri temsilcisi tarafından sözlü (telefon) veya yazılı (email) olarak alınmaktadır. Yazılı bildirimler email ortamında herhangi bir zaman diliminde, sözlü bildirimler müşteri temsilcisi ile iletişim sağlanabilen her zamanda yapılmaktadır.

Şikayet veya geri bildirimde bulunan müşteriden şikayet veya bildirim ne olduğu, hangi sipariş ve satışa ait olduğu bilgileri müşteri temsilcisi tarafından talep edilerek kayıt altına alınır. Şikayet sahibi müşteri ile iletişim müşteri temsilcisi tarafından iletişim prosedürüne göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

4.1.2 Şikayetin Alınması

Müşterinin şikayeti ile ilgili bilgiler, ilgili müşteri temsilcisi tarafından şikayet ile ilgili bilgilere göre SAP sisteminde tanımlanan şikayet kodu seçilerek ve koda göre hata şiddeti otomatik atanarak SAP sisteminde ZCDS003 nolu şikayet giriş modülünde kayıt oluşturulmakta ve Müşteri İlişkileri Müdürlüğüne iletilmektedir. Hata kodları ve şiddeti SAP ta ilgili modüle tanımlanmaktadır.

Açılan müşteri şikayetleri “yeni kayıt” statüsünde kaydedilir. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edilene kadar şikayetin statüsü “yeni kayıt” olarak bekler. Numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edildiğinde şikayet kaydının statüsü “Müşteri İlişkileri” yapılır. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacaksa şikayetin incelenbilmesi için gerekli bilgiler şikayet kaydına girilerek kaydın statüsü “Müşteri İlişkileri” olarak kaydedilir.

4.1.3 Şikayetin Takibi

Müşteri şikayetleri SAP de ilgili işlem kodları ile kayıt altına alınarak süreç izlenebilirliği sağlanmaktadır. Şikayetin güncel durumu ve hangi aşamada olduğu ile ilgili bilgi SAP ortamında izlenebilmektedir. Müşteri şikayetleri müşteri odaklılığı kapsamında hassasiyet, önem ve dikkatle ele alınmakta olup en kısa sürede çözümlenmesi sağlanmaktadır. Müşteriye şikayetin işleme alınarak sürecin başlatıldığı ve ilerleyen süreçte istenmesi durumunda şikayetin güncel durumu ile bilgi müşteri temsilcisi tarafından iletilmektedir.

4.1.4 Şikayetin Kabulü

Müşteri tarafından iletilen şikayetin işleme alınarak sürecin başlatıldığı ilgili müşteri temsilcisi tarafından müşteriye iletilmektedir.

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|--------------|
| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| | | İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 21.1.2020 |
| | | Revizyon No | 4 |
| | | Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 |
| | | Sayfa No | 3 / 7 |

4.1.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü, iletilen şikayet ile ilgili bilgileri inceler, şikayet ile ilgili eksik bilgileri var ise, ilgili müşteriden veya müşteri temsilcisinden gerekli bilgileri sağlayarak ön incelemesini yapar. Bu aşamada gerekli ise numune almak veya şikayeti yerinde görmek için müşteri temsilcisi ile birlikte müşteri ziyareti gerçekleştirir. Edinilen bilgi ve bulgulara göre Müşteri İlişkileri Müdürü ilk değerlendirmesini yaparak şikayetin kaynaklandığı ana bölümü tespit eder ve ilgili bilgileri SAP de şikayet değerlendirme kaydına girerek, şikayet kaydını ana bölüme iletmektedir. (ZCSDSD0004)

Ana bölümler ve bu bölümlere gelen şikayeti yöneten alt bölümler aşağıdaki şekilde SAP da tanımlıdır.

- Fabrika Üretim – Kalite Kontrol
- Fabrika Servis – Üretim Planlama
- Mali İşler - Muhasebe
- Lojistik Dış Ticaret – Dış Ticaret ve Lojistik
- Satış / Pazarlama – Satış Planlama

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından şikayetin içerik, miktar, ilişkilere etkisi, güvenlik, itibar, ticari ilişki, müşteriye etkisi vb durumları dikkate alarak gerekli durumda öncelik değerlendirmesi yapılmakta ve tüm şikayetlerin mümkün olan en kısa sürede çözülmesi sağlanmaktadır.

4.1.6 Şikayetin Araştırılması

Şikayetlerin ilk değerlendirmesi ile şikayetin kaynaklandığı ana bölüme iletilmesi sonrasında şikayetin yönlendirildiği ana bölüm şikayet ile ilgili bilgilere göre şikayet kaydını işleyerek, bildirim ilgili alt bölüme iletmektedir.

Alt bölüm kendisine iletilen şikayet kaydına ilişkin bilgileri inceleyip ve objektif olarak değerlendirdikten sonra kanaatini şikayet bildirimine girerek, bildirim kaydını Müşteri İlişkileri bölümüne iletmektedir.

Şikayet araştırmasında tüm bilgi kaynakları objektif ve tarafsız şekilde şikayet veya geri bildirim neden olabilme ihtimali değerlendirilerek dikkate alınmaktadır.

4.1.7 Şikayete Cevap

Müşteri şikayetleri oluş sıklığı, nedeni, miktarı, tutarı, etkisi parametrelerine göre dikkate alınarak hatanın tekrar etmesini önlemek için ilgili bölüm ve Müşteri İlişkileri bölümü tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılmakta ve sonuçları takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

KG.07-P-007 Uygunsuzluk Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
|---------------------|---|--------------------|--------------|
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 | | |
| Revizyon Tarihi | 21.1.2020 | | |
| Revizyon No | 4 | | |
| Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 | | |
| Sayfa No | 4 / 7 | | |

GN-PRD-009 Sürekli İyileştirme Prosedürü

4.1.8 Kararın İletilmesi

Şikayet ile ilgili nihai karar Müşteri Temsilcisi tarafından Müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilmektedir. Nihai karar bildirilirken elde edilen bilgiler müşteri ile paylaşılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

4.1.9 Şikayetin Kapatılması

Araştırması tamamlanan şikayete ait bilgiler Müşteri İlişkileri bölümü tarafından objektif ve tarafsız olarak değerlendirilerek 4.1.10 maddesinde belirtilen yetkilendirmeye göre kabul ya da red kararı verilmektedir.

Şikayetin sonlandırılması ile ilgili girilen nihai karar sonrası şikayet kaydı "Bildirim Kontrol" statüsüne geçer. Müşteri ilişkileri, şikayet kaydını gözden geçirip tüm evraklar tamamsa şikayeti tamamlandı statüsüne alır. Şikayet değerlendirmeleri sonrasında iade alma veya reklamasyon vb kararlara ilişkin oluşan bedele ait faturası bilgileri şikayet kaydına eklenir.

Kabul ya da red kararı verilen şikayetler gerekçeleri ile birlikte müşteri temsilcisi vasıtası ile müşteriye iletilmektedir. Şikayetin ilk değerlendirilmesi maddesinde belirtilen müşteri ziyaretinde çözüm sunulabiliyorsa bu aşamada çözüm sunulur şikayet sonuçlandırılmaktadır.

Şikayetler sonucun müşteriye bildirim ve uzlaşma sağlanması sonrasında kapatılır. Uzlaşma sağlanamayan şikayetler kapatılmamaktadır.

Uzlaşma sağlanamaması durumunda Satış Yöneticisi ve Genel Müdür ile görüşülüp şikayet ile ilgili bilgilere göre tekrar değerlendirme yapılarak son karar verilmekte ve son karar müşteriye bildirilmektedir.

Son değerlendirmeye göre taraflar arasında uzlaşma sağlanamaması durumunda şikayet ile ilgili olarak ortaya çıkmış olan tüm anlaşmazlıklar, İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Daireleri tarafından çözümlenecektir. Yurt dışı anlaşmazlıklarında yetkili mahkeme/tahkim hükümleri olay bazında değerlendirilmekte ve düzenlenmektedir.

4.1.10 Şikayet Sonuçlandırılması İçin Yetkilendirme

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| | | | |
|--------------------|--|---------------------------|--------------|
| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| | | İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 21.1.2020 |
| | | Revizyon No | 4 |
| | | Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 |
| | | Sayfa No | 5 / 7 |

Şikayet yönetim süreci Müşteri İlişkileri Müdürü tarafından takip ve koordine edilerek en kısa sürede sonuçlandırılması sağlanmaktadır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ile ilgili yetkilendirme aşağıdaki şekildedir.

- 4.000 mt ye kadar iade ve 10.000\$ a kadar olan reklamasyon bedellerini Müşteri İlişkileri Müdürü
- 4.000 mt ve 10.000\$ üzerinde olan şikayet sonuçlarını Genel Müdür onaylar.

4.2 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri İlişkileri şikayet yönetim süreci ile ilgili müşteri memnuniyet düzeyini yılda bir kez şikayet bildirimini olan müşteriler üzerinden anket, yazılı ya da sözlü değerlendirmeler ile yapmaktadır. Memnuniyet düzeyine göre değerlendirmeler yapılarak iyileştirme yapılması sağlanmaktadır.

Müşteri İlişkileri tarafından yapılan anketlerde;

- Müşteri, formda tanımlanan memnuniyet kriterlerine göre 1 den 5 e kadar puan verir.
- Yapılan anketler Satış Departmanı ve Müşteri İlişkileri tarafından değerlendirilir.
- Sonuçlar rapor haline getirilir.
- Toplam puan 50 üzerinden değerlendirilerek % 75 üzeri olanlar yeterli memnuniyet seviyesi olarak kabul edilmektedir.
- Bu değer altında olan konular değerlendirilerek uyum sağlanması ve iyileştirilmesi gereken konular için Müşteri İlişkileri bölümü tarafından düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.
- Değerlendirme sonuçları üst yönetim ve bölüm yöneticilerine gönderilmektedir.

4.3 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Tüm şikayetler kayıt altına alınmaktadır. Müşteri İlişkileri tarafından şikayetler nedenlerine, miktarına ve sıklığına göre değerlendirilerek düzeltici önleyici faaliyet kriterlerine göre analiz edilmektedir. Kriter kapsamına giren şikayetler için kök nedenleri ortadan kaldırarak ürün ve hizmetlerde iyileştirme sağlamak ve tekrarını önlemek için düzeltici, önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KG.07-P-007 Uygunsuzluk Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

5.0 Şikayetlerin Hata Sınıflandırması ve Kapatma Süresinin Planlanması

Müşteri şikayetleri için hata sınıfı kodları ve bu hata sınıflarına ait önem derecesi “ YUKSEK, ORTA ve DUSUK” olarak üç kategoride SAP ta tanımlanmaktadır.

Şikayetlerin önem derecesine göre sonuçlandırma süresi planlaması aşağıdaki şekildedir;

Şikayetin ilk bildirimini ile Müşteri Temsilcisi tarafından “yeni kayıt” statüsü ile şikayet kaydını alınır. Eger şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa, numune müşteri ilişkilerine teslim edildiğinde

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
|---------------------|---|--------------------|--------------|
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 | | |
| Revizyon Tarihi | 21.1.2020 | | |
| Revizyon No | 4 | | |
| Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 | | |
| Sayfa No | 6 / 7 | | |

şikayet kaydının statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacak ise şikayetin incelenebilmesi için gerekli bilgiler Müşteri Temsilcisi tarafından şikayet kaydına girilerek kaydın statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır.

1.Şikayet inceleme süresi için başlangıç zamanı şikayet kaydı statüsünün “müşteri ilişkileri” yapıldığı tarihtir. Müşteri ilişkileri tarafından ön inceleme, gerekli ise müşteri ziyareti ve sonrasında değerlendirme sonucuna göre bilgi ve/veya numuneleri ilgili ana bölüme yönlendirilerek şikayet kaydının statüsü “ana bölüm” yapılmaktadır.

Mİ1 : Müsteri ziyareti ve ön inceleme süresi

2. Ana bölümün ön değerlendirmeyi yaparak şikayet kaydını sorunun ana kaynağı olan alt bölüme yönlendirmektedir.

ANA: Numune alım süresi ve ön değerlendirme süresi

3. Alt bolom gelen numune ve bilgiler doğrultusunda şikayeti inceleyip şikayet kaydına gerekli bilgileri girerek şikayeti “Müşteri İlişkileri” ve yönlendirmektedir. İnceleme yapılan tüm numuneler müşteriye gösterilmek üzere tekrar Müşteri İlişkileri ne gönderilmektedir. Bu aşamada şikayet kaydı Direktör tarafından onaylanmaktadır.

ALT: Alt bolom inceleme süresi

4. Müşteri İlişkileri tüm inceleme sonuçlarını değerlendirerek Genel Müdür bilgilendirmesi ve onayı sonrası şikayet sonucunu müşteriye iletmek üzere şikayet kaydına girerek ilgili müşteri temsilcisine bildirmektedir. Bu kayıt ile şikayet kaydı statüsü “Müşteri olarak değiştirilmektedir.

Mİ2: Müşteri ilişkilerinin 2. değerlendirme süresi

Şikayet değerlendirme süresi bu aşamada sonlanmaktadır.

Şikayetin sınıflandırılması ve önem derecesine göre şikayet bildirimini sonuçlandırma planlanan süresi aşağıdaki gibidir;

Derece YÜKSEK için;

Mİ1+Mİ2=3 gün

ANA=2 gün

ALT=2 gün

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |

| ÇALIK DENİM | MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |
|-------------|---|---------------------|--------------|
| | | Doküman No | MİM.01-P-001 |
| | | İlk Yürürlük Tarihi | 1.6.2016 |
| | | Revizyon Tarihi | 21.1.2020 |
| | | Revizyon No | 4 |
| | | Son G.G.Tarihi | 22.1.2020 |
| | | Sayfa No | 7 / 7 |

Derecesi ORTA ve DÜŞÜK olarak belirlenmiş hatalarda numune ve test incelemesi yapılmamaktadır.
Derece ORTA ve DÜŞÜK için;

Mİ1+Mİ2=2 gün

ANA=1 gün

ALT=1 gün

KONTROLLÜ KOPYADIR.

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|---------------------------|---------------------------|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ |