

Şikayet Yönetimi Prosedürü

Milli Reasürans T.A.Ş. Mensupları Emekli ve Sağlık Sandığı Vakfı

1. Amaç

Bu prosedür, Vakıf üyelerinin karşılaştıkları sorunlara ilişkin şikayetlerini iletebilecekleri, bu şikayetlerin adil, şeffaf ve etkin bir şekilde değerlendirileceği süreci tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. Kapsam

Bu prosedür, Vakıf hizmetlerinden yararlanan tüm üyelerin şikayetlerini kapsar.

3. Şikayet Başvuru Yöntemi

- Üyeler şikayetlerini yazılı olarak, yalnızca esandigi@millire.com adresine iletebilir.
- Şikayetler, adı-soyadı, üye numarası (varsa), iletişim bilgisi ve şikayet konusu açıkça belirtilerek gönderilmelidir.

4. Değerlendirme ve Cevaplama Süreci

- Şikayetler, Emekli Sandığı Servisi tarafından kayıt altına alınır ve değerlendirilir.
- Başvurular, başvuru tarihinden itibaren 15 (onbeş) iş günü içerisinde cevaplanır.
- Değerlendirme süreci gizlilik esasına göre yürütülür.

5. İtiraz Hakkı

- Şikayet sahibinin verilen cevaba itiraz etme hakkı vardır.
- İtirazlar, ilk yanıtın alınmasından itibaren 15 (onbeş) iş günü içinde aynı e-posta adresine gerekçeli şekilde iletilmelidir.
- İtirazlar, Yönetim Kurulu tarafından en geç 15 (onbeş) iş günü içerisinde sonuçlandırılır.
- İtiraz sonucu kesindir.

6. Kayıt Altına Alınma

- Tüm şikayetler ve sonuçları kayıt altına alınır.