

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

Revizyon Durumu / *Revision Status*

No	Revizyon Kapsamı / Scope of revision	Tarih / Date	Bölüm No / Section no	Sayfa / Page
00	İlk Yayın / <i>First issue</i>	01.01.2008	-	-
01	Tarafsızlığı Sağlama Komitesi ve Sertifikasyon komitesi tanımları değiştirildi. / <i>The definitions of the Committee to Ensure Impartiality and the Certification Committee have been changed.</i>	16.04.2008	-	-
02	İtiraz ve şikayetin ele alınması tarafsızlık açısından gözden geçirildi. / <i>The handling of the Appeals and complaint was reviewed for impartiality.</i>	25.04.2008	-	-
03	Sertifikasyon kararına yönelik itiraz tanımı eklendi / <i>Added definition of Appeals to certification decision</i>	01.05.2008		
04	İtirazlar gözden geçirildi. / <i>Appeals have been reviewed.</i>	20.07.2008		6 ve 7
05	17020 açısından gözden geçirildi. / <i>Reviewed for 17020.</i>	01.01.2010	Genel/ <i>General</i>	

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

06	İtirazlar gözden geçirilmesi eklendi. / <i>Added Appeals review.</i>	14.07.2010		7,8
07	'İtiraz ve şikayetler gizlilik şartlarına uygun ele alınır, itiraz ve şikayette bulunan kişi veya kuruma ayrımcılık yapılmaz' beyanı ilave edildi. / <i>The statement "Appeals and complaints are handled in accordance with confidentiality conditions, and there is no discrimination against the person or institution making the Appeals, and complaint" was added.</i>	08.08.2010	10	
08	TS EN 45011 açısından gözden geçirildi. / <i>Reviewed in terms of TS EN 45011.</i>	01.03.2011	Genel/ <i>General</i>	Genel/ <i>General</i>
09	İcra kuruluna paralel güncellendi. / <i>It was updated parallel to the executive board.</i>	30.06.2011		
10	TUV-İ-001 dokümanına atıf yapıldı. Sn Eşref Ünsal onayı eklendi. / <i>Reference was made to TUV-İ-001 document. Approval of</i>	22.12.2011	4	11

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

	<i>Mr. Eşref Ünsal was added.</i>			
11	İtiraz ve şikayete konu olan şahısların söz konusu itiraz ve şikayetin değerlendirilmesi sürecinde yer almayacakları ifadesi eklendi. / <i>It was added that the persons who are the subject of the Appeals and complaint will not take part in the evaluation process of the said Appeals and complaint.</i>	09.06.2013	5.3	2
12	İcra Kurulu ifadesi çıkartıldı. Madde 4'deki ifadeler gözden geçirildi. / <i>The phrase "Executive Board" was removed. The statements in Article 4 have been reviewed</i>	28.02.2014	2,4	3,5,6,7,8,9
13	TNCERT portalına girişe ilişkin detaylar belirtildi. / <i>Details regarding logging into the TNCERT portal have been stated.</i>	19.01.2015	4.3.4	9
14	17065 açısından gözden geçirildi. / <i>Reviewed for 17065</i>	21.10.2015	Genel/ <i>General</i>	3,4,5,6,8,9

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

15	ISO 17021-1'e göre gözden geçirildi./ <i>Reviewed according to ISO 17021-1.</i>	01.08.2016	Genel/ <i>General</i>	Genel/ <i>General</i>
16	TUV NORD CERT'i ilgilendiren itiraz-şikayet linki güncellendi. Refere edilen Önleyici faaliyet prosedürü çıkarıldı. / <i>The Appeals-complaint link concerning TUV NORD CERT has been updated. The Preventive action procedure referenced has been removed.</i>	04.09.2019	4.5	6
17	Müşteri memnuniyet anketleri hakkında detaylı bilgi eklendi / <i>Added detailed information about customer satisfaction surveys</i>	13.09.2019	4.2	5
18	Almanya iç denetim bulgusu olarak FSC standardı ayrı olarak belirtildi. / <i>The FSC standard was stated separately as a German internal audit finding.</i>	17.02.2020	4.5	
19	İtiraz ve şikayetlerin mutlaka yazılı ortamda alınması kuralı getirildi.			

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

	Aktif durumda olmayan L-12 listesi çıkarılıp, yerine crm sistemi eklendi. / <i>The rule that Appeals and complaints must be received in written form has been introduced.</i> <i>The inactive L-12 list was removed and the CRM system was added instead.</i>	19.11.2020	4.2	
20	4.4 Muayene/Tetkik / Ürün Belgelendirme/Laborat uvar Hizmeti Sırasında Oluşabilecek İtirazlar bölümüne müşteriye geri bildirim eklenmiştir. / <i>Customer feedback has been added to the Appeals That May Occur During Inspection/Inspection/ Product Certification/Laborator y Service section.</i>	26.08.2022	4.4.	
21	Genel gözden geçirme yapıldı. Unvan değişikliği yapıldı. TUV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. yerine TUV NORD Turkey Teknik Belgelendirme ve Kontrol A.Ş. yazıldı. / A	14.11.2022	-	

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

	<i>general review was made. Title change was made. TUV Technical Control and Certification Inc. replaced by TUV NORD Turkey Technical Documentation and Control Inc. was written.</i>			
22	<i>Referans alınan CERT-120-VA-012 dokümanının numarası düzeltilmiştir. / The number of the referenced document CERT-120-VA-012 has been corrected.</i>	17.04.2023	4.5	
23	<i>IATF ve genel tüm müşteri itiraz-şikayetlerine ilişkin ek izlenebilirlik yöntemi tanımlanıp, süreç detaylandırılmış, IATF tarafı için süreç akışı oluşturulmuştur. / An additional traceability method for IATF and all general customer objections-complaints was defined, the process was detailed, and a process flow was created for the IATF side.</i>	01.10.2024	4.2	
24	Gelen müşteri şikayetleri hakkında			

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

	CRM ve CAMS için eskalasyon süreci tanımlanmıştır. Prosedür formatı güncellenmiştir, İngilizce karşılıkları eklenmiştir. / <i>The escalation process for CRM and CAMS has been defined. The procedure format has been updated, and the English equivalents have been added</i>	31.07.2025	4.2	10-11
--	--	------------	-----	-------

1. AMAÇ / PURPOSE

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve tekrarının önlenmesi sürecinin işleyişini açıklamaktır.

Bu prosedür, TNCERT tarafından yayınlanan ilgili tüm dokümanları (CERT-120-VA-012 Şikayet ve İtiraz Prosedürü, CERT-120-AA-001 Kalite Güvence ve İletilen Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü, CERT-120-MU-001: Şikayet ve İtirazların Doğrulanması, CERT-120-MU-002: Şikayet ve İtiraz örnekleri, CERT-120-VA-012 Şikayet ve itiraz yönetimi prosedürleri) referans alarak yerel uygulamaları daha detaylı açıklamak için hazırlanmıştır. /

The purpose of this procedure is to explain the operation of the process of receiving, evaluating, resolving and preventing recurrence of complaints and Appeals from customers and interested parties.

This procedure is prepared in greater detail for local implementation by referencing all relevant documents published by TNCERT (CERT-120-VA-012: Complaint and Appeal Criteria, CERT-120-AA-001: Quality Assurance and Transmitted Complaints and Appeals Tests, CERT-120-MU-001: Verification of Complaints and Appeals, CERT-120-MU-002: Examples of Complaints and Appeals, CERT-120-VA-012: Layout for Complaint and Appeal Management).

2. KAPSAM / SCOPE

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

Bu prosedür, TNCERT tarafından belirlenen kriterler doğrultusunda TUV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'ye iletilen tüm şikâyet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, değerlendirilmesi, doğrulanması, sonuçlandırılması ve başvuru sahibine geri bildirim yapılması süreçlerini kapsar. Prosedür, çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları ve ilgili taraflardan gelen şikâyet ve itirazları içerir. Bu kapsamda; şikâyet ve itirazların tarafsız, şeffaf, zamanında ve etkin bir şekilde ele alınması için izlenecek yöntem ve sorumluluklar tanımlanır. /

This procedure covers the processes for receiving, recording, evaluating, verifying, resolving, and providing feedback regarding all complaints and appeals submitted to TUV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., in accordance with the criteria established by TNCERT. It applies to complaints and appeals from employees, customers, suppliers, business partners, and relevant stakeholders. Within this scope, the methods and responsibilities to ensure impartial, transparent, timely, and effective handling of complaints and appeals are defined.

3. TANIMLAR / DEFINITIONS

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların TUV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin uygunluk değerlendirme, muayene ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, uygunluk değerlendirme, muayene hizmeti verdiği ve belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetleri ilgili memnuniyetsizliği v.b.

İtiraz: Müşterinin TUV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin verdiği hizmet konusunda aldığı kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

Tarafsızlığı Sağlama Komitesi: Tarafsızlığı Sağlama Komitesi itiraz ve şikâyet durumu ortaya çıktığında 'Hakem Heyeti (Arbitration Body)' fonksiyonunu da üstlenir. Ancak anlaşmazlık taraflarının bunu kabul etmesi ön koşuldur. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi 'nin yapısı, fonksiyonu ve işleyişi ilgili yönetmelikte (Y-405) tanımlanmıştır.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Yönetim sistemleri kapsamında ortaya çıkan ve çözülemeyen itiraz ve şikâyetlerini ele alıp çözümüne yönelik faaliyetlerin tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirmesini yapıp görüşlerini sunan komite

Complaint: The performance, procedures, policies, and all employees of organizations or other relevant parties regarding conformity assessment, inspection and certification activities of TUV NORD Turkey Technical Control and Certification Inc. dissatisfaction with the company's activities within the scope of the document, etc.

Appeals: The customer's request to reconsider the decision taken by TUV NORD Turkey Technical Control and Certification Inc. regarding the service provided.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

Committee to Ensure Impartiality: The Committee to Ensure Impartiality also undertakes the function of the 'Arbitration Body' when an Appeals or complaint arises. However, it is a prerequisite for the parties to the dispute to accept this. The structure, function and operation of the Committee to Ensure Impartiality are defined in the relevant regulation (Y-405).

Appeals and Complaint Committee: The committee that handles the Appeals and complaints that arise within the scope of the management systems and cannot be resolved, evaluates the activities for their solution, in accordance with the principles of impartiality and confidentiality, and presents its opinions.

4. SORUMLULUKLAR / RESPONSIBILITIES

Bu prosedürün uygulanmasında İtiraz ve Şikayet Komitesi, Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi/ Kalite Müdürü (YSYT), Genel Müdür, İlgili Bölüm Müdürü ve Ürün Müdürleri sorumludur. TUV NORD Turkey, itiraz veya şikayetin değerlendirilmesi sürecindeki her karardan sorumludur. /

The Appeals and Complaint Committee, Management Systems Management Representative/Quality Manager (YSYT), General Manager, Relevant Department Manager and Product Managers are responsible for the implementation of this procedure. TUV NORD Turkey is responsible for every decision during the evaluation of the Appeals or complaint.

5. PROSEDÜR / PROCEDURE

TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayetleri yönetim sisteminin iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatarak tekrarlanması önler.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayetleri alma, değerlendirme ve karar verme sürecinde gizlilik şartlarına uymayı taahhüt eder. TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayeti ayrımcı olmama ve eşitlik prensibi ile ele alır. Anketlerin oluşturulması, sonuçların değerlendirilmesi ve ilgili kişilere iletilmesi ve sürecin yönetilmesi TUV NORD Turkey ofisin sorumluluğundadır.

İtiraz ve şikâyete konu olan çalışmada görev almış kişiler bu prosedürün işleyişinde görev alamazlar. Prosedürün işleyişinde tarafsızlığı, gizliliği ve objektifliği etkileyebilecek olan kişiler, itiraz ve şikayetlerin çözümü için görevlendirilemezler. Bu kişiler aşağıda belirtilmiştir:

-Son iki yıl içinde itiraz-şikâyet sahibi veya konusu olan firmada yönetim sistemine ilişkin danışmanlık hizmeti, Tetkik/Muayene/Belgelendirme hizmeti sunmuş kişiler,

-Muayene edilen malzemelerin tasarımcısı, imalatçısı, tedarikçisi, montajcısı, satın alıcısı, sahibi, kullanıcısı veya bakımıcısı ve bu kesimlerin yetkili temsilcisi,

-Belgelendirilen ürün tipinin tedariki ve tasarımını yapan, istenen belgelendirmeye teşkil eden konularla ilgili metodlar için başvurana danışmanlık hizmeti veren ve tavsiyelerde bulunan kişiler,

İtiraz ve şikayetlerin nasıl ele alındığı P-003 nolu prosedür dokümanı ile www.tuv-nord.com adresinde kamuya duyurulmaktadır. /

TUV NORD Turkey sees Appeals and complaints as a tool for improving the management system and prevents recurrence by initiating corrective and preventive action when necessary.

TUV NORD Turkey undertakes to comply with confidentiality conditions in the process of receiving, evaluating and deciding on Appeals and complaints. TUV NORD Turkey handles Appeals and complaints with the principle of non-discrimination and equality. TUV NORD Turkey office is responsible for creating the surveys, evaluating the results, communicating them to the relevant people and managing the process.

Persons who took part in the study that is the subject of the Appeals or complaint cannot take part in the operation of this procedure. Persons who may affect impartiality, confidentiality and objectivity in the operation of the procedure cannot be assigned to resolve Appeals and complaints. These people are listed below:

-Persons who have provided consultancy services, Audit/Inspection/Certification services regarding the management system in the company that has or is the subject of the Appeals-complaint in the last two years,

-The designer, manufacturer, supplier, assembler, purchaser, owner, user or maintainer of the inspected materials and the authorized representative of these parties,

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

-Persons who supply and design the certified product type, provide consultancy services and make recommendations to the applicant on methods related to the issues that constitute the requested certification,

How Appeals and complaints are handled is announced to the public at www.tuv-nord.com with procedure document number P-003.

5.1 Talebin Alınması ve Değerlendirilmesi / Receipt and Evaluation of Complaints

Mail, internet adresi, memnuniyet anketi, F-1726 Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu v.b. gibi yazılı ortamdan itiraz- şikâyet talebi alınmaktadır. Tetkik sonrası tüm müşterilere, Tetkik Sonrası İşlemler Sorumlusu/ Planlama Sorumlusu tarafından anket linki iletilerek, anket sonuçları excel tablosu aylık olarak Kalite Müdürü'ne Almanya ofis tarafından e-mail ile iletilmektedir. Anket değerlendirmeleri, müşteri tarafından 2.ve 3. Bölümdeki soruları 1' den 4' e kadar derecelendirmeye tabii tutulur. (1: Çok memnun, 2: memnun 3: Orta derece memnun 4: Memnun değil). Anket sonuçları Kalite Müdürü tarafından ön değerlendirmeye tabii tutulur ve sonuçların içinde 3 ve 4 puan veren müşteriler kalite müdürü tarafından değerlendirilerek departman müdürü, ürün müdürü ve satış müdürüne anket sonuçları excel tablosu e-mail ile iletilir. *İlgili müşteri şikayetlerinin CRM QM Follow-up Activities ve CAMS sistemine girişleri, her Ürün Müdürü tarafından kendi departmanına ait olacak şekilde takip edilmektedir;*

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

- IATF 16949 Otomotiv standardı müşteri şikayetleri için Otomotiv Ürün Müdürü,
- Gıda Yönetim Sistemleri müşteri şikayetleri için Gıda Ürün Müdürü,
- Sürdürülebilirlik standardı müşteri şikayetleri için Sürdürülebilirlik Ürün Müdürü,
- Medikal ve Tıbbi Cihazlar süreci ile ilgili olan müşteri şikayetleri Medikal Ürün Müdürü,
- Satış ve Pazarlama ile ilgili süreç ve müşteri şikayetleri Satış ve Pazarlama Müdürü,
- Üretim Teknolojileri müşteri şikayetleri için Üretim Teknolojileri Müdürü,
- Proses Teknolojileri müşteri şikayetleri için Proses Teknolojileri Müdürü,
- Yenilenebilir Enerji müşteri şikayetleri için Yenilenebilir Enerji Hizmetleri Müdürü,
- Mobilite Hizmetleri müşteri şikayetleri için Mobilite Hizmetleri Müdürü,
- Kalite & Entegre Yönetim Sistemi süreçlerine ilişkin diğer müşteri şikayetleri Kalite Müdürü tarafından ele alınır.

İlgili şikayetin durumu QM Follow up kısmında takip edildikten sonra burada kapanan şikayetlerin CAMS sisteminde de kapatılabilmesi için TNCERT 'e mail yolu ile bilgi verilir. Satış ve Pazarlama sürecinden gelen müşteri şikayetleri ise; ilgili şikâyetin teklif standardına göre ilgili Ürün Müdürü'ne aktarılır. Sistem sürecinin yöneticisi tarafından; F-Anket Geribildirim Formu/ Questionnaire Feedbacks formuna aktarılır ve memnuniyet anketini dolduran iletişim kişisi telefonla ile aranır. Görüşme detayları bu forma kaydedilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gerekli olan/olmayan tüm şikayetler (IATF 16949'da dahil olmak üzere) ilgili şikayetin standart ve süreç sınıflandırmasına göre Ürün Müdürleri ve Kalite Müdürü tarafından CRM yerel sistem; "QM Follow-up Activities" ekranında issue type "Müşteri şikayeti" olarak belirtilerek kayıt açılır. Akreditasyon tipi(ilgili standart) manuel yazılarak ilgili standart/süreç belirtilerek QM Follow up ekranına kaydı sağlanır. Şikayetin işleyiş aksiyonuna göre gerekli önlemler ve iyileştirmeler sağlandıktan sonra müşteri şikayeti sonlandı ve iyileştirmeler yapıldı ise QM Follow-up Activities ekranından ilgili şikayetin durumu status seçeneğinden "kapalı" olarak işaretlenerek tamamlanır. Düzeltici faaliyet gerektiren durumlarda "Düzeltici Faaliyet Prosedürü" ne (P-005)" göre süreç ilerler.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

IATF 16949 standardına yönelik müşteri şikayetlerini Ürün Yöneticisi, CRM'deki ilgili alana giriş yapar ve gerekli işlemi yapar ve süreci koordine eder. QM Follow up ekranı ile birlikte SAP sistem altında-Extranet-CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine şikayet girişi Otomotiv Ürün Müdürü tarafından gerçekleştirilir. Gelen müşteri şikayetleri, en geç 7 gün içinde hem CAMS hem de CRM sistemlerine kaydedilmelidir. İlgili şikâyetin durumu QM Follow up kısmında takip edildikten sonra burada kapanan şikayetlerin CAMS sisteminde de kapatılabilmesi için TNCERT 'e mail yolu ile bilgi verilir. IATF 16949 standardı için gelen OEM (IATF Customer Complaints) şikayetleri, IATF Global Database sistemine ilgili OEM tarafından girilmekte olup, TÜV NORD Turkey Ofis- Otomotiv Merkezi ekibine TNCERT Automotive'den e-posta yolu ile bilgi gelir. Mail yolu ile gelen OEM şikayeti ile ilgili belge askı prosesi de (decertification) gerçekleştirileceğinden IATF OEM Customer Complaint şikayetleri CRM yerel sistem "Decertification" ekranından takip edilir. İlgili ekranda "reason" sebep kısmına OEM Special Customer Complaint seçilerek" kaydı sağlanır. Kaydı sağlanan OEM şikayeti alan firma Otomotiv Merkezi Asistanı tarafından CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine kayıt edilir. OEM şikayeti ile ilgili gerekli aksiyonlar alındıktan sonra (örneğin özel denetim, belge askı süreci vb.) tamamlanan süreç decertification ekranında status olarak belirtilir OEM şikayeti sonucu decertifikasyon süreci geçiren/geçirmeyen IATF 16949 firmaları TÜV NORD Türkiye server sistemi içerisinde Sertifikasyon - IATF 16949 Report- Decertification klasörü altında toplanır. OEM şikayeti IATF Global Database ekranında TNCERT tarafından kapatıldıktan sonra, TNCERT tarafından CAMS sisteminde de kapatılır.

IATF 16949 standardına yönelik müşteri şikayetleri, Otomotiv Ürün Müdürü tarafından CRM sisteminde "QM Follow-up Activities" ekranına girilir, gerekli işlemler yapılır ve süreç koordine edilir. Şikayet aynı zamanda SAP → Extranet → CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine de kaydedilir.

Tüm otomotiv müşteri şikayetleri en geç 7 gün içinde hem CRM hem de CAMS sistemlerine girilmelidir. QM Follow-up ekranında kapatılan şikayetlerin CAMS sisteminde de kapatılabilmesi için TNCERT'e e-posta ile bilgi verilir.

OEM (IATF Customer Complaints) şikayetleri, ilgili OEM tarafından IATF Global Database sistemine kaydedilir. Bu kayıtlarla ilgili bilgi TNCERT Automotive tarafından TÜV NORD Türkiye Otomotiv Merkezi ekibine e-posta ile iletir. OEM şikayetleri, belgenin askıya alınması (decertification) sürecini de içerdiğinden CRM sisteminde "Decertification" ekranında takip edilir ve "reason" bölümünde "OEM Special Customer Complaint" seçilerek kaydedilir. OEM şikayetleri CAMS sistemine ise Otomotiv Merkezi Asistanı tarafından kaydedilir.

Gerekli aksiyonlar (örneğin özel denetim, belgenin askıya alınması vb.) tamamlandıktan sonra süreç "Decertification" ekranında uygun "status" seçeneğiyle kapatılır. OEM şikayeti nedeniyle decertification süreci geçiren/geçirmeyen firmalar, TÜV NORD Türkiye sunucusunda Certification → IATF 16949 Report → Decertification klasörü altında arşivlenir. OEM şikayetleri, TNCERT tarafından IATF Global Database'de kapatıldıktan sonra CAMS sisteminde de TNCERT tarafından kapatılır.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TÜVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

Complaint/appeal requests are received in written form through channels such as e-mail, website, customer satisfaction survey, F-1726 Customer Complaint and Appeal Form, etc. After the audit, the "Post-Audit Process Responsible/Planning Responsible" sends a survey link to all clients. The survey results are then compiled in an Excel table and sent monthly via e-mail by the Germany office to the Quality Manager.

Survey evaluations are made by the client, who rates the questions in Sections 2 and 3 on a scale from 1 to 4 (1: Very satisfied, 2: Satisfied, 3: Moderately satisfied, 4: Not satisfied). The Quality Manager makes a preliminary evaluation of the survey results. Customers who gave a rating of 3 or 4 are reviewed by the Quality Manager, and the survey results are forwarded via Excel table by e-mail to the relevant Department Manager, Product Manager, and Sales Manager.

The entries of relevant customer complaints into the CRM "QM Follow-up Activities" and CAMS systems are monitored by each Product Manager for their own department, as follows:

- Automotive Product Manager → IATF 16949 Automotive complaints,
- Food Product Manager → Food Management Systems complaints,
- Sustainability Product Manager → Sustainability standard complaints,
- Medical Product Manager → Medical and Medical Devices complaints,
- Sales and Marketing Manager → Sales and Marketing process/complaints,
- Production Technologies Manager → Production Technologies complaints,
- Process Technologies Manager → Process Technologies complaints,
- Renewable Energy Services Manager → Renewable Energy complaints,
- Mobility Services Manager → Mobility Services complaints,
- Quality Manager → all other complaints related to Quality & Integrated Management System processes.

Once the status of a complaint is monitored in the QM Follow-up section and closed, TNCERT is informed by e-mail to ensure that the complaint is also closed in the CAMS system.

Customer complaints arising from the Sales and Marketing process are transferred to the relevant Product Manager according to the standard indicated in the offer. The process owner records the case in the "F-

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TÜVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

Questionnaire Feedback Form” and contacts the client who filled out the survey via phone. The details of this call are recorded in the form. Whether or not corrective action is required, all complaints (including IATF 16949) are registered by Product Managers and the Quality Manager in the CRM local system under “QM Follow-up Activities,” with the issue type marked as “Customer Complaint.” The accreditation type (related standard) is manually entered, and the record is saved in the QM Follow-up screen.

Once necessary actions and improvements have been implemented according to the status of the complaint, the complaint is finalized. If improvements were made, the complaint status in the QM Follow-up Activities screen is updated to “Closed.” Cases requiring corrective action are handled in accordance with the “Corrective Action Procedure (P-005).”

For IATF 16949 standard complaints, the Product Manager records and coordinates the process in CRM. In addition, the complaint must also be registered in SAP → Extranet → CAMS (Complaints Appeals Management System) by the Automotive Product Manager. All customer complaints must be entered into both CAMS and CRM systems within 7 days at the latest.

Once the status of the complaint is monitored and closed in the QM Follow-up section, TNCERT is notified via e-mail so that the complaint can also be closed in the CAMS system.

For OEM complaints (IATF Customer Complaints) related to IATF 16949, the records are entered into the IATF Global Database by the respective OEM. TÜV NORD Turkey’s Automotive Center team receives the information via e-mail from TNCERT Automotive. Since such OEM complaints also involve certificate suspension processes (decertification), they are tracked in the CRM local system under the “Decertification” screen. In this screen, “OEM Special Customer Complaint” is selected as the reason. The OEM complaint is then registered in the CAMS system by the Automotive Center Assistant.

Once necessary actions (e.g., special audit, certificate suspension process, etc.) are completed, the process is updated in the Decertification screen with the appropriate status. Companies that undergo a decertification process due to an OEM complaint are listed in TÜV NORD Turkey’s server system under: **Certification → IATF 16949 Report → Decertification folder.**

Finally, once the OEM complaint is closed in the IATF Global Database by TNCERT, it is also closed in the CAMS system by TNCERT.

Customer complaints related to the IATF 16949 standard are recorded by the Automotive Product Manager in the CRM “QM Follow-up Activities” screen, where necessary actions are taken and the process is coordinated. The complaint must also be registered in the SAP → Extranet → CAMS (Complaints Appeals Management System) system.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

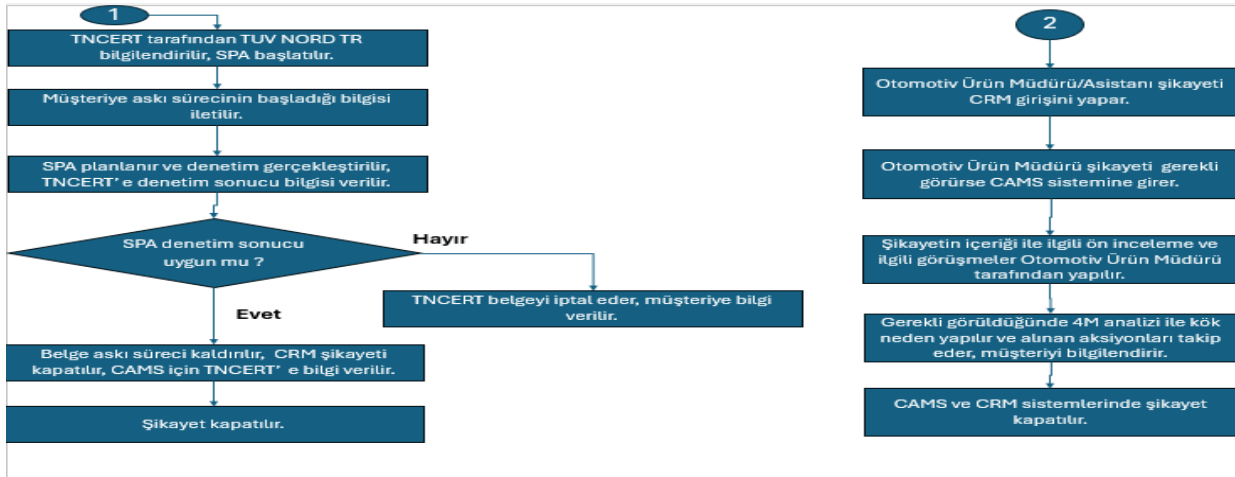
TÜVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

All automotive customer complaints must be entered into both CRM and CAMS systems within 7 days at the latest. Once a complaint is closed in the QM Follow-up screen, TNCERT is informed via e-mail to ensure that it is also closed in the CAMS system.

OEM (IATF Customer Complaints) are recorded directly in the IATF Global Database by the respective OEM. TNCERT Automotive forwards this information via e-mail to TÜV NORD Turkey's Automotive Center team. Since OEM complaints also involve certificate suspension (decertification) processes, they are tracked in the CRM "Decertification" screen, with the reason specified as "OEM Special Customer Complaint." OEM complaints are entered into the CAMS system by the Automotive Center Assistant.

Once the required actions (e.g., special audit, certificate suspension, etc.) are completed, the process is updated with the appropriate "status" in the Decertification screen. Companies subject to decertification as a result of OEM complaints are archived in TÜV NORD Turkey's server under: **Certification → IATF 16949 Report → Decertification folder.**

Finally, after an OEM complaint is closed in the IATF Global Database by TNCERT, it is also closed in the CAMS system by TNCERT.

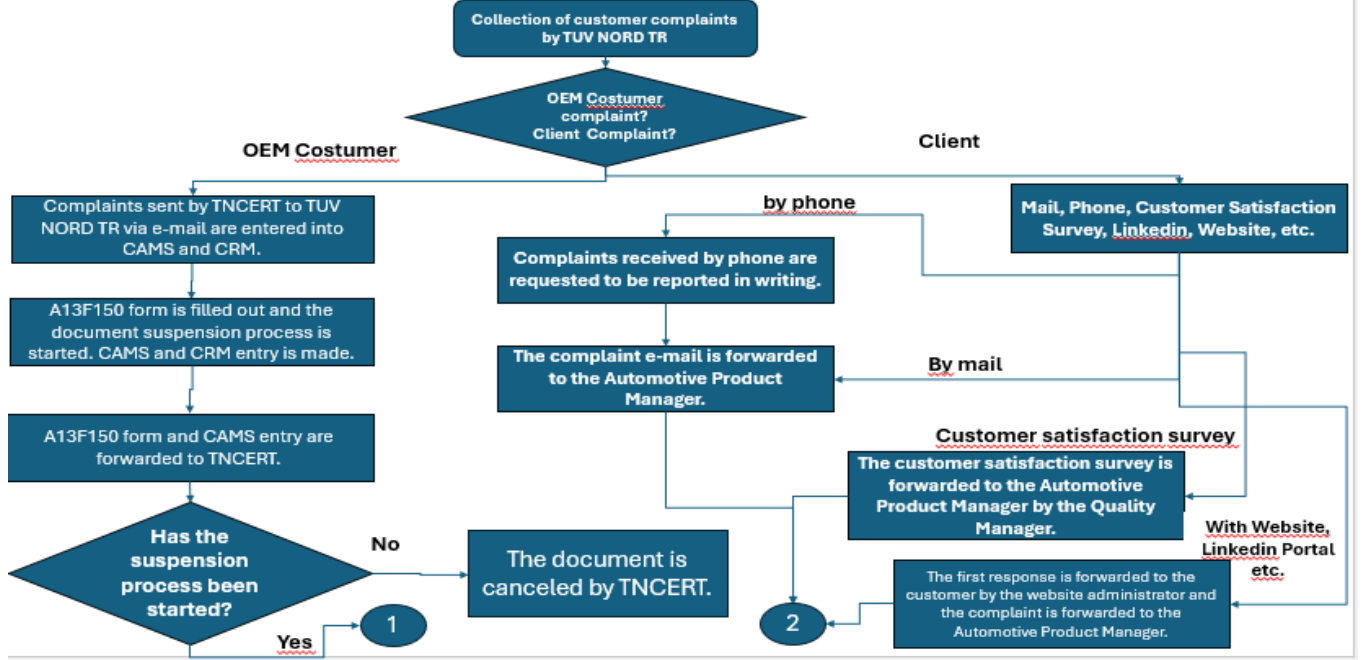


The flow for IATF 16949 customer complaints is as follows;

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

CUSTOMER COMPLAINT AND APPEALS MANAGEMENT PROCESS FLOW



Hazırlayan
Pınar DEMİR

Onaylayan
Sadık Yasin ÇETİN

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

5.2 Kararın Alınması ve İlgili Tarafa Bildirimi / Taking the Decision and Notifying the Relevant Party

Değerlendirme sonucunda alınan karar (başlatılacak düzeltici faaliyet dahil) itiraz-şikayet sahibine Kalite Müdürü ya da ilgili ürün/ departman müdürü tarafından ya da arama yoluyla bilgilendirir.

Karar ilgili tarafca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz-şikayet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne iletilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, Kalite Müdürü'nün konuyla ilgili tuttuğu kayıtları detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilir kişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir. Komite görüşünü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler ile Genel Müdür'ün onayına sunar. Genel Müdür'ün onayı ile verilen karar, itiraz-şikayet sahibine, itiraz tarihinden sonraki 15 gün içinde yazı ile bildirilir.

İtiraz-Şikayet sahibi doğrudan İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne yedek üye tayin edilir. Yedek üyenin özgeçmişi için tekrar teyit alınır.

İtiraz- şikayet konusunda taraflar halen anlaşamıyorsa, iki tarafın da mutabakatı ile itiraz-şikayet bir hakeme götürülebilir. Taraflar kabul ederse, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi hakemlik yapabilir. Hakem ile çözümlenemeyen itirazlar ve şikayetler hukuk çerçevesinde çözüme ulaştırılır.

TUV NORD TURKEY, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına karar verir.

The decision taken as a result of the evaluation (including the corrective action to be initiated) is notified to the Appeals-complainant by the Quality Manager or the relevant product/department manager or by calling.

If the decision is not satisfactory by the relevant party, the Appeals-complaint issue is forwarded to the Appeals and Complaint Committee by the General Manager. The Appeals and Complaint Committee examines the records kept by the Quality Manager regarding the issue in a detailed and objective manner, and if deemed necessary, an expert report is consulted. At the end of this evaluation, the committee gives its opinion in a way that ensures impartiality, independence and integrity. The Committee submits its opinion, along with information regarding evaluations and proposed corrective-preventive actions, to the General Manager for approval. The decision made with the approval of the General Manager is notified to the Appeals-complainant in writing within 15 days after the date of Appeals.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

Appeals- The complainant can directly appeal to the Appeals and Complaint Committee. The date on which the issue will be discussed, the names and CVs of the Appeals and Complaint Committee members are notified to the relevant party in writing, and it is stated that they have the right to express their opinions on these issues and that they can attend the meeting if they request. If the relevant party does not approve one of the members of the Appeals and Complaint Committee, provided that it provides justified reasons, an alternate member is appointed to the Appeals and Complaint Committee. Reconfirmation is taken for the substitute member's CV.

If the parties still cannot agree on the Appeals-complaint, the Appeals-complaint can be taken to an arbitrator with the agreement of both parties. If the parties agree, the Committee to Ensure Impartiality may arbitrate. Appeals and complaints that cannot be resolved by the arbitrator are resolved within the framework of the law.

TUV NORD TURKEY, together with its customer and the complainant, decides whether the subject of the complaint and its solution should be made public and, if so, at what level.

5.3 Muayene/Tetkik / Ürün Belgelendirme/Laboratuvar Hizmeti Sırasında Oluşabilecek İtirazlar / Appeals That May Occur During Inspection/Inspection/Product Certification/Laboratory Service

Baş tetkikçi/Endüstriyel Hizmetler Uzmanı, muayene/tetkik sırasında ortaya çıkan itirazları çalışma süresi içinde çözmekten sorumludur.

İtiraz, muayene/tetkik/ürün belgelendirme süresince giderilememiş ise, durum bir tutanakla kayıt altına alınır. Mümkünse organizasyonun da itirazın açıklandığı tutanak hazırlanır. Tutanak, tetkikten sonra YSYT' ne iletilir. YSYT, ilgili bölüm müdürünün de görüşünü alarak itirazı inceler ve çözüm için takip eder. İtiraz çözülmiyorsa, Genel Müdür'e bilgi verilerek konu İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne aktarılır.

Laboratuvar ve diğer departmanlar müşteriden gelen itiraz ve şikayetleri kabul edip ilgili süreci başlattıktan sonrasında müşteriye ilerleme raporunu ve sonucunu üç ay içerisinde geri bildirmelidir.

The lead auditor/Industrial Services Specialist is responsible for resolving Appeals arising during the inspection/audit within the working period.

If the Appeals cannot be resolved during the inspection/study/product certification period, the situation is recorded in a report. If possible, a report is prepared in which the Appeals is explained by the organization. The report is forwarded to YSYT after the examination. YSYT examines the Appeals by taking the opinion of the relevant department manager and follows up for a solution. If the Appeals cannot be resolved, the General Manager is informed and the issue is transferred to the Appeals and Complaint Committee.

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

After accepting the Appeals and complaints from the customer and initiating the relevant process, the laboratory and other departments must report back to the customer the progress report and result within three months.

5.4 TUV NORD CERT İle İlgili İtiraz ve Şikayetler / Appeals and Complaints Regarding TUV NORD CERT

TUV NORD CERT' i ilgilendiren ve tüm yönetim sistemleri ile ilgili olarak gelen itiraz-şikayet Kalite Müdürü' ne iletilir. Kalite Müdürü, itiraz ve şikayeti TUV NORD' un CERT-120-VA-012 prosedürüne göre 1 gün içinde https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert_bm/default.aspx linkinden TUV NORD CERT CAMS (Complaint and Appeal Management) portalına kaydeder. Şikayetin değerlendirilmesi ve çözülmesi 4.3 ve 4.4 nolu maddelere göre yürütülür. Aynı zamanda şikayeti CRM-QM follow up kısmında da girer.

IATF 16949 için; denetçi değişiklik talepleri yazılı olarak kabul edilmektedir. Firmadan sebebine dair yazılı olarak alınan denetçi değişiklik talebi planlama birimi tarafından iletişim "e-mailleri" klasörüne kaydedilir. Planlama birimi Otomotiv Ürün Müdürüne bilgi iletmelidir. Talep CAMS sistemine ürün müdürü tarafından giriş yapılır. Denetçi değişiklik talebi, planlama ve döngü kurallarına uymuyor ve TNCERT'den bir özel onay gerektiriyorsa onay için TNCERT'e A13F180e veya A13F114e formu ile yazılı olarak bildirilir. *Appeals/complaints that concern TUV NORD CERT and are related to all management systems are forwarded to the Quality Manager. The Quality Manager submits the Appeals and complaint within 1 day according to TUV NORD's CERT-120-VA-012 procedure at TUV NORD CERT CAMS (Complaint and Appeal) from the link https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert_bm/default.aspx. Management) portal. Evaluation and resolution of the complaint is carried out according to articles 4.3 and 4.4. At the same time, the complaint is entered in the CRM-QM follow up section.*

For IATF 16949; Auditor change requests are accepted in writing. The auditor change request received from the company in writing regarding the reason is recorded in the communication "e-mails" folder by the planning unit. The planning unit must convey information to the Automotive Product Manager. The request is entered into the CAMS system by the product manager. If the auditor's change request does not comply with the planning and cycle rules and requires a special approval from TNCERT, it is notified in writing to TNCERT with form A13F180e or A13F114e for approval.

5.5 Kayıtlar / Records

Alınan tüm itiraz ve şikayetler Kalite Müdürü ve Ürün Müdürleri tarafından F-213 formuna ve/ veya CRM yerel sistem QM Follow-up Activies ekranına "müşteri şikayetleri" olarak kaydedilir. IATF OEM şikayetleri Decertification ekranında takip edilir ve TN Türkiye Server sisteminde Decertification klasörü altında

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TUVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / Rev. No
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / Rev Date 31.07.2025

toplanır.İtiraz-şikayete ilişkin tüm kayıtlar X:\Kalite\DOKUMANTASYON\GECERLİ DOKUMANLAR\21-İTİRAZ-SİKAYET dosyasına kaydedilir.

All Appeals and complaints received are recorded as "customer complaints" by the Quality Manager and Product Managers on the F-213 form and/or the CRM local system QM Follow-up Activies screen. IATF OEM complaints are tracked on the Decertification screen and collected under the Decertification folder in the TN Turkey Server system. All records regarding the Appeals-complaint are recorded in the X:\Quality\DOCUMENTATION\VALID DOCUMENTS\21-APPEALS-COMPLACEMENT file.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR / RELATED DOCUMENTS

F- 213 Müşteri itiraz ve Şikayet Formu

P-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Y-408 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Yönetmeliği

CRM-QM Follow-up

CERT-120-VA-012 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü,

CERT-120-AA-001 Kalite Güvence ve İletilen Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü,

CERT-120-MU-001: Şikâyet ve İtirazların Doğrulanması,

CERT-120-MU-002: Şikâyet ve İtiraz örnekleri,

CERT-120-VA-012 Şikâyet ve itiraz yönetimi prosedürleri

F- 213 Customer Appeals and Complaint Form

P-005 Corrective Action Procedure

Y-408 Appeals and Complaint Committee Regulation

CRM- QM Follow-up

CERT-120-VA-012 Complaint and Objection Procedure,

CERT-120-AA-001 Quality Assurance and Complaints and Objections Procedure,

CERT-120-MU-001: Verification of Complaints and Objections,

CERT-120-MU-002: Complaint and Objection examples,

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------

TÜVNORD	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Rev.No / <i>Rev. No</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	24
	P-003	Rev. Tarihi / <i>Rev Date</i> 31.07.2025

CERT-120-VA-012 Complaint and objection management procedures

7. EKLER / ATTACHMENTS

Hazırlayan Pınar DEMİR	Onaylayan Sadık Yasin ÇETİN
----------------------------------	---------------------------------------