

No	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
1	08.01.2026	Rev.A.02	Şikâyet ve itiraz sürelerine ilişkin güncellemeler ile metin akışlarında düzeltmeler yapılmıştır.

A. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, NİSSERT'in helal belgelendirme faaliyetleri ve ilgili hizmetleri hakkında müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetlerin alınması, kaydedilmesi, tarafsız şekilde değerlendirilmesi, karara bağlanması ve sonuçlarının izlenmesine ilişkin kuralları belirlemektir.

Süreç; **tarafsızlık, yeterlilik, sorumluluk, şeffaflık, gizlilik, şikâyetlere duyarlılık, İslami hassasiyet, İslami değerlere bağlılık ve risk temelli yaklaşım** ilkelerine uygun olarak yürütülür.

B. SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulanması için gerekli kaynakların sağlanmasından Müdürler Kurulu Başkanı sorumludur.
- Helal belgelendirme faaliyetlerine ilişkin bilgi ve kayıtların sağlanmasından, müşteriyle ilgili gerekli işlemlerin yürütülmesinden Helal Belgelendirme Müdürü sorumludur.
- İtiraz ve şikâyetlerin tarafsız şekilde değerlendirilmesi ve karara bağlanmasından İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi sorumludur.
- Başvuruların kaydedilmesi, gerekli bilgilerin toplanması, sürelerin takibi, komite çalışmalarının koordinasyonu, başvuru sahibinin bilgilendirilmesi ve kayıtların korunmasından İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu sorumludur.
- Prosedürün güncelliğinin sağlanmasından, gerekli düzeltici faaliyetlerin ve YGG'ye sunulacak verilerin takibinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Başvuru yöntemlerinin müşteriye açıklanmasından ve H-FR-01 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formunun müşteriye sunulmasından teknik tetkikçi sorumludur.
- Kendilerine ulaşan başvuruların gecikmeden İtiraz ve Şikâyet Sorumlusuna iletilmesinden tüm personel sorumludur.

C. UYGULAMA**1. Tanımlar**

Şikâyet: İtiraz dışında, NİSSERT'in faaliyetleri veya NİSSERT tarafından belgelendirilmiş bir müşterinin belge kapsamındaki ürün, hizmet ya da faaliyetleri hakkında, cevap verilmesi beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Başvuru sahibinin veya belgelendirilmiş müşterinin, NİSSERT'in kendisi hakkında aldığı bir kararın yeniden değerlendirilmesine yönelik talebidir.

Hazırlayan**Onaylayan****Seda GÜNEŞ****İlhan KOÇHİSARLI**

İtiraz ve şikâyetler sözlü veya yazılı olarak alınabilir. Sözlü başvurular İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu tarafından yazılı kayda dönüştürülür.

2. Başvuruların alınması ve kaydedilmesi

Başvurular yüz yüze, telefon veya e-posta üzerinden alınır. H-FR-01 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formunun kullanılmaması, başvurunun kabul edilmesine engel değildir.

Başvuru alınma tarihi, başvuru sahibinin iletişim bilgileri, konusu ve mevcut kanıtlarıyla birlikte H-FR-01'e kaydedilir. Sözlü başvurularda kaydedilen içeriğin doğruluğu mümkün olduğunda başvuru sahibine teyit ettirilir.

Başvurunun alındığı ve izlenecek süreç, iletişim bilgileri mevcut olan başvuru sahibine gecikmeden bildirilir.

İtiraz veya şikâyetle bulunulması, başvuru sahibine karşı ayrımcı bir uygulamaya neden olamaz.

3. Ön inceleme

İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu;

- Başvurunun NİSSERT'in sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olup olmadığını,
- Konunun itiraz mı, şikâyet mi olduğunu,
- Değerlendirme için yeterli bilgi bulunup bulunmadığını,
- Daha önce benzer bir başvuru alınıp alınmadığını,
- Acil önlem veya belgelendirmenin geçerliliğine ilişkin değerlendirme gerekip gerekmediğini

kontrol eder.

Gerekli ek bilgi ve belgeler ilgili taraflardan istenir. NİSSERT'in sorumluluğunda olmayan başvurularda başvuru sahibine gerekçeli bilgi verilir.

4. Komitenin oluşumu ve tarafsızlığı

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi; biri NİSSERT çalışanı, biri İslami Konular Uzmanı ve biri dışarıdan seçilen üye olmak üzere üç kişiden oluşur. Komite, başkanının yönetiminde toplanır.

Başvuruyu değerlendiren ve karara bağlayan üyeler, başvuruya konu helal belgelendirme faaliyetlerinde görev almamış olmalıdır. Üyelerin başvuru sahibiyle veya ilgili müşteriyle çıkar çatışması bulunmamalıdır.

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI

Bu kontrol her başvuru için yapılır ve kaydedilir. Çıkar çatışması bulunan üye değerlendirme ve karara katılamaz; Müdürler Kurulu Başkanı tarafından gerekli yetkinliği ve bağımsızlığı sağlayan başka bir üye görevlendirilir.

Konuya göre teknik uzman veya hukukçu görüşüne başvurulabilir. Bu kişiler danışman olarak katılır; oy kullanamaz ve karar veremez. Kendilerinden de tarafsızlık ve gizlilik taahhüdü alınır.

5. Komite hazırlıkları ve değerlendirme

İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu, başvuruyu ve toplanan kanıtları içeren değerlendirme dosyasını komiteye iletir. Belgeler, üyelerin inceleme yapmasına yeterli zaman sağlayacak ve sonuçlandırma süresini aşmayacak şekilde paylaşılır.

Komite;

- Başvuruyu ve ilgili kanıtları,
- Uygulanabilir standart, belgelendirme programı ve NİSSERT şartlarını,
- Teknik ve İslami hususları,
- Önceki benzer başvuruları ve alınan önlemleri,
- Gerekli düzeltme ve düzeltici faaliyetleri

değerlendirir.

Gerekli görülürse başvuru sahibinin veya ilgili diğer tarafların açıklaması alınır. Komite, kararının dayanağı olan bilgilerin yeterliliğini doğrular.

6. Sonuçlandırma süresi

İlgili mevzuat, standart veya belgelendirme programında özel bir süre tanımlanmışsa bu süre uygulanır ve dayanağı başvuru kaydında belirtilir.

Özel bir süre bulunmaması halinde itiraz ve şikâyetler, **başvurunun NİSSERT tarafından alındığı tarihten itibaren en geç 30 takvim günü içinde** değerlendirilerek karara bağlanır ve sonuç başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

Ek bilgi talep edilmesi veya toplantı planlanması, 30 günlük sürenin başlangıç tarihini değiştirmez. Sürenin takibinden İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu sorumludur.

Hazırlayan

Onaylayan

Seda GÜNEŞ

İlhan KOÇHİSARLI

7. Karar ve bildirim

Komite, kararını gerekçeleriyle birlikte kayıt altına alır. İtirazlara ilişkin kararlar oy birliğiyle alınır.

Karar oluşturulamaması halinde eksik kanıtlar tamamlanır; gerekli uzman görüşleri alınır ve komite yeniden değerlendirme yapar. Bu işlemler tanımlanan sonuçlandırma süresi içerisinde yürütülür.

NISSERT adına nihai değerlendirme kararı, yetkili ve bağımsız İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından verilir. NISSERT, sürecin bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

İtiraz ve Şikâyet Sorumlusu; sonucu, gerekçesini ve varsa yapılacak işlemleri başvuru sahibine yazılı olarak bildirir. Bildirimde gizli bilgiler korunur ve sürecin tamamlandığı açıkça belirtilir.

Tarafların yasal başvuru hakları saklıdır.

8. Belgelendirilmiş müşteriler hakkındaki şikâyetler

Belgelendirilmiş bir müşterinin belge kapsamındaki ürün, hizmet veya faaliyetleri hakkında alınan şikâyetler, gizlilik hükümleri gözetilerek ilgili müşteriye iletilir. Müşteriden açıklama, ilgili kayıtlar ve gerekli faaliyetler talep edilir.

Helal Belgelendirme Müdürü, gelen bilgilerin teknik ve İslami açıdan değerlendirilmesini koordine eder ve sonuçları komiteye sunar. Kendisi başvuruya konu faaliyette görev almışsa değerlendirme, bağımsız ve yetkin başka kişilerce yürütülür.

Gerektiğinde ilave veya habersiz tetkik ihtiyacı değerlendirilir. Belgelendirme statüsünü etkileyebilecek durumlar, H-PR-06 uyarınca yetkili karar organına iletilir. Acil önlem gerektiren durumlarda başvurunun sonuçlanması beklenmez.

Şikâyet konusunun ve sonucunun kamuya açıklanıp açıklanmayacağı ve açıklanacak bilginin kapsamı, ilgili müşteri ve şikâyet sahibiyle birlikte, yasal yükümlülükler ve gizlilik şartları dikkate alınarak belirlenir.

9. Sonuca itiraz edilmesi

Şikâyet sonucuna itiraz edilmesi halinde başvuru yeni bir itiraz olarak kaydedilir. Önceki şikâyetin değerlendirilmesinde ve kararında görev alan kişiler, bu itirazın değerlendirilmesi ve kararında görev alamaz.

Gerekli bağımsız üye görevlendirmeleri yapılır. İtiraz, bu prosedürün 6. maddesinde belirtilen süre içerisinde sonuçlandırılır.

Hazırlayan**Onaylayan****Seda GÜNEŞ****İlhan KOÇHİSARLI**

10. Düzeltici faaliyet ve sonuçların takibi

Başvuru sonucunda gerekli görülen düzeltme ve düzeltici faaliyetler H-PR-11 uyarınca başlatılır. Sorumlular, tamamlanma süreleri ve etkinlik kontrolleri kayıt altına alınır.

Sonucun bildirilmesini izleyen en geç **20 takvim günü içinde**, başvuru sahibinden sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığına ilişkin geri bildirim istenir. Yanıt alınamaması, başvurunun olumlu değerlendirildiği anlamına gelmez; iletişim girişimi kaydedilir.

Bu takip süresi, başvurunun 30 günlük sonuçlandırma süresinden ayrıdır ve gerekli faaliyetlerin etkinliğinin doğrulanmasının yerine geçmez.

11. Gizlilik ve kayıtların korunması

Başvurular ve içerikleri gizlidir. Yasal veya mevzuattan kaynaklanan zorunluluklar dışında, ilgili tarafların izni alınmadan üçüncü kişilere bilgi verilmez. Zorunlu açıklamalarda, hukuken engel bulunmadıkça ilgili taraf açıklanacak bilgi hakkında önceden bilgilendirilir.

Başvuru, inceleme, komite kararı, bildirim ve takip kayıtları H-PR-08 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre korunur. Kayıtlara yalnızca yetkili kişiler erişebilir.

12. Sürecin duyurulması ve gözden geçirilmesi

Başvuru yöntemleri ve sürecin açıklaması NİSSERT'in internet sitesinde erişime sunulur. Teknik tetkikçi, tetkik sonrasında müşteriye H-FR-01'i sunar ve başvuru yöntemlerini açıklar.

İtiraz ve şikâyetlerin sayısı, konuları, sonuçlandırma süreleri, tekrar eden hususlar ve faaliyet sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından YGG'ye sunulur. Tarafsızlığı etkileyen hususlar ayrıca Tarafsızlık Komitesine iletilir.

D. İLGİLİ BELGELER

- H-FR-01 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formu
- H-PR-06 Helal Sertifikalandırma Prosedürü
- H-PR-08 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- H-PR-11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- H-PR-09 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- HSEK Helal Sertifikalandırma El Kitabı
- OEK Organizasyon El Kitabı

Hazırlayan**Onaylayan****Seda GÜNEŞ****İlhan KOÇHİSARLI**