

COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE GUIDELINE

1. Responsibility and Reporting

- Sales and Marketing Manager (S&M Manager) oversees the entire complaints management process under the supervision of responsible Deputy General Manager.
- All department managers are collectively responsible for the execution of the process.
- Employees and stakeholders must promptly report complaints encountered to the S&M Manager.

2. Channels for Complaints

- Various channels are available including hotlines, emails, online forms, social media, surveys, reviews, and third-party platforms;

- o Alarm Center Hotline(s):
+90 216 709 1 772 / +90 850 433 1 772
- o E-mail:
redstar@redstar.com.tr, sales@redstar.com.tr, marketing@redstar.com.tr
or personal mail addresses,
- o Online Chat Support Tool,
- o Website Feedback Forms; <https://redstar.com.tr/en/contact/get-in-touch>,
- o Social Media;
 - Instagram [@rsaredstaraviation](https://www.instagram.com/rsaredstaraviation),
 - LinkedIn [Redstar Aviation](https://www.linkedin.com/company/redstar-aviation)
 - Facebook [RedstarAviation](https://www.facebook.com/RedstarAviation)

3. Reporting Procedure

Complaint details must be reported to marketing@redstar.com.tr including relevant information such as complainant details, service details, complaint description, etc

4. First Response

Designated investigator provides a confirmation of receipt to the client and initiates the analysis process.

5. Prioritization of Complaints

Complaints are categorized as High (should be concluded within a **maximum of 2 business days**), Medium (should be concluded within a **maximum of 5 business days**), or Low Risk (should be concluded within a **maximum of 10 business days**) based on severity and urgency, with corresponding timelines for resolution.

6. Investigation and Root Cause Analysis

Assigned investigator conducts a thorough investigation to determine the root cause, involving stakeholders and gathering relevant information.

7. Resolution Process

S&M Department communicates the resolution to the complainant, providing a comprehensive plan addressing identified issues.

8. Implementation and Follow-Up

S&M Department oversees resolution and development implementation at complaints and communicate subject implementation with the complainant.

9. Feedback and Closure

- S&M Department gathers feedback from complainants to assess satisfaction with the resolution.
- Complaints are closed upon reaching a settlement with the complainant or automatically after six months if unresolved with the condition of no legal process.

10. Record Keeping and Analysis

- Comprehensive records of complaints, investigations, resolutions, and follow-up actions are maintained.
- Complaint data is analyzed to identify trends, recurring issues, and areas for improvement, reported to Management regularly.

11. Communication and Training

- Clear and timely communication with complainants is established throughout the process.
- The procedure is communicated to all employees and stakeholders, with required training sessions provided for understanding and adherence.

12. Review and Monitoring

The procedure is reviewed for effectiveness through internal audits or assessments, with inputs from relevant stakeholders.

13. Key Performance Indicators (KPIs)

Monitoring of KPIs including Customer Complaint Rate, Complaint Resolution Rate, and Complaint Resolution Time Rate to assess process and performance.

ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜR KILAVUZU

1. Sorumluluk ve Raporlama

- Satış ve Pazarlama Müdürü, sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın gözetiminde, şikayet yönetimi sürecinin tamamını denetler.
- Tüm departman müdürleri sürecin yürütülmesinden kolektif olarak sorumludur.
- Çalışanlar ve paydaşlar, karşılaşılan şikayetleri derhal Satış ve Pazarlama Müdürü'ne bildirmelidir.

2. Şikayet Kanalları

- Şikayetler için çeşitli kanallar bulunmaktadır. Bunlar arasında telefon hatları, e-posta, online formlar, sosyal medya, anketler, incelemeler ve üçüncü taraf platformlar bulunmaktadır;

- o Alarm Merkezi Telefon Hatları:
+90 216 709 1 772 / +90 850 433 1 772
- o E-posta:
redstar@redstar.com.tr, sales@redstar.com.tr, marketing@redstar.com.tr veya kişisel e-posta adresleri,
- o Online Canlı Destek Aracı,
- o Web Sitesi Geri Bildirim Formları: <https://redstar.com.tr/tr/iletisim/bize-ulasin>,
- o Sosyal Medya;
 - Instagram [@rsaredstaraviation](https://www.instagram.com/rsaredstaraviation),
 - LinkedIn [Redstar Aviation](https://www.linkedin.com/company/redstar-aviation),
 - Facebook [RedstarAviation](https://www.facebook.com/RedstarAviation),

3. Raporlama Prosedürü

Şikayet detayları, şikayetçi bilgileri, hizmet detayları, şikayet açıklaması vb. ilgili bilgiler içeren bir rapor şeklinde marketing@redstar.com.tr adresine bildirilmelidir.

4. İlk Yanıt

Şirket içinde görevlendirilmiş olan araştırmacı, müşteriye alındı onayı sağlar ve analiz sürecini başlatır.

5. Şikayet Önceliklendirme

Şikayetler, konunun ciddiyet ve aciliyetine dayalı olarak çözüm için uygun süreçlerle birlikte Yüksek (**en fazla 2 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır), Orta (**en fazla 5 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır) veya Düşük Risk (**en fazla 10 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır) olarak kategorize edilir.

6. Araştırma ve Kök Neden Analizi

Görevli araştırmacı, tüm ilgili paydaşları konuya müdahil ederek ve ilgili bilgileri toplayarak, kök nedeni belirlemek için kapsamlı bir araştırma yapar.

7. Çözüm Süreci

Satış ve Pazarlama Departmanı, tespit edilen sorunlara yönelik kapsamlı bir plan sunarak çözümü şikayetçiye bildirir.

8. Uygulama ve Takip

Satış ve Pazarlama Departmanı, şikayetlerde çözümü denetler ve geliştirmenin uygulanmasını sağlar ve şikayetçi ile uygulama konusunda iletişim kurar.

9. Geri Bildirim ve Kapanış

- Satış ve Pazarlama Departmanı, şikayetçilerden çözümün memnuniyeti değerlendirmek için geri bildirim toplar.

- Şikayetler, şikayetçi ile anlaşmaya varıldığında veya altı ay içinde çözülmezse yasal bir süreç olmaksızın otomatik olarak kapanır.

- Şikayetler, şikayetçiyle uzlaşmaya varıldığında veya çözümlenemediği takdirde, hukuki süreç başlatılmamışsa altı ay sonra otomatik olarak kapatılır.

10. Kayıt Tutma ve Analiz

- Şikayetlerin, araştırmaların, çözümlerin ve takip eylemlerinin kapsamlı kayıtları tutulur.

- Şikayet verileri; trendleri, tekrarlanan sorunları ve iyileştirme alanlarını belirlemek için düzenli olarak Yönetime rapor edilmek üzere analiz edilir.

11. İletişim ve Eğitim

- Süreç boyunca şikayetçilerle net ve zamanında iletişim kurulur.

- Prosedür, tüm çalışanlara ve paydaşlara iletilir ve anlayış ve uyuma yönelik gerekli eğitim oturumları düzenlenir.

12. Gözden Geçirme ve İzleme

Prosedür, iç denetimler veya değerlendirmeler aracılığıyla ilgili paydaşlardan gelen bilgiler ile birlikte verimlilik açısından gözden geçirilir.

13. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)

Süreç ve performansı değerlendirmek amacıyla Müşteri Şikayet Oranı, Şikayet Çözüm Oranı ve Şikayet Çözüm Süresi Oranı KPI'ları izlenir.