



## **ŞİKAYETLER VE PAYDAŞ GÖRÜŞLERİNİN ELE ALINMA SÜRECİ HAKKINDA BM TRADA POLİTİKASI**

### **BM TRADA COMPLAINTS AND STAKEHOLDER CONCERNS POLICY**

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)

## KAPSAM

Bu doküman tüm BM TRADA Belgelendirme Programları için uygulanabilir.

### TÜM ŞİKAYETLER

- Lütfen şikayetinizi açık ve net bir şekilde tanımlayınız, şikayetinizi objektif kanıtlar ile destekleyiniz ve şikayet sahibinin isim ve iletişim bilgilerini ekleyiniz.
- Tüm şikayetler ve paydaş görüşleri, BM TRADA tarafından alınır, incelenir ve sonuçlandırılır.
- BM TRADA, şikayet/görüş sahibini, şikayet/görüş değerlendirme süreci ile ilgili haberdar etmek için elinden gelen çabayı gösterecek ve şikayet/görüş değerlendirme süreci sonunda şikayet/görüş sahibini inceleme özeti, alınan kararlar ve sonuç olarak yapılacak faaliyetler ile ilgili resmi olarak bilgilendirecektir.
- Eğer hizmetler ya da faaliyetler ile ilgili bir şikayet/görüşünüz var ise, lütfen **“Bölüm A – BM Trada Hizmetleri”** kısmını dikkate alınız.
- Eğer BM TRADA tarafından belgeli bir firmanın ürün ya da hizmeti ile ilgili bir şikayet/görüşünüz var ise, lütfen **“Bölüm B – Sertifikasyon Üyesi Hakkında Şikayet/Görüş”** kısmını dikkate alınız.
- Tüm şikayetler/görüşler aşağıdaki adrese yazılı olarak bildirilmelidir;

#### **BM TRADA**

Central Compliance Department  
Stocking Lane  
Hughenden Valley  
High Wycombe  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750

e: [complaints@bmrada.com](mailto:complaints@bmrada.com)

## SCOPE

This document is applicable to all BM TRADA Certification Schemes.

### ALL COMPLAINTS

- Please provide a clear description of your complaint, objective evidence to support each element or aspect of the complaint and the name and contact information of the person submitting the complaint.
- All complaints and stakeholder concerns received by BM TRADA are acknowledged, investigated and actioned.
- BM TRADA shall use best endeavors to keep the complainant/informant informed of progress in evaluating the complaint/concern and shall communicate to the complainant/informant giving formal notice of the end of the complaint/concern handling process. The final communication will include a summary of the investigation, conclusion and any actions taken as a result.
- If you have a complaint/concern regarding the services, or activities of BM TRADA please go to: **Section A - BM TRADA Services.**
- If you have a complaint/concern related to the product or service of an organization that has been certified by BM TRADA, please go to: **Section B - Scheme Member Complaints/Concerns.**
- All complaints/concerns shall be submitted in writing to;

#### **BM TRADA**

Central Compliance Department  
Stocking Lane  
Hughenden Valley  
High Wycombe  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750

e: [complaints@bmrada.com](mailto:complaints@bmrada.com)

## BÖLÜM A – BM TRADA HİZMETLERİ HAKKINDA ŞİKAYET/GÖRÜŞ

- BM TRADA, şikayet/görüş sahibini, şikayeti/görüşü aldığına dair 2 hafta içerisinde yazılı olarak bilgilendirecek ve tasarlanan eylem sürecini ana hatlarıyla belirtecektir. Şikayet/görüş detaylı bir şekilde incelenecek ve şikayet/görüş sahibi, şikayetin/görüşün durumu ve sonucu hakkında bilgilendirilecektir.
- Normal koşullarda, BM TRADA, şikayeti/görüşü inceleyecek ve şikayeti aldığı tarihten itibaren 6 ay içerisinde, inceleme sonucu şikayet/görüş ile ilgili uyguladığı önleyici faaliyetleri belirtecektir.
- Sertifikasyon sahibini de içeren BM TRADA hizmetleri ile ilgili bir şikayet olduğunda, şikayet/görüşte söz konusu sertifikasyon sahibi de belirtilmelidir. Onlardan da şikayeti/görüşü incelemeleri ve bu konu ile ilgili yapacakları faaliyetleri BM TRADA Belgelendirme Departmanına iletmeleri istenecektir. İlgili sertifikasyon sahibi için planlanmış bir sonraki denetimde, BM TRADA, firma tarafından şikayeti/görüşü çözmek için ele alınan uygun düzeltici faaliyetleri doğrulayacak, aynı zamanda şikayet/görüş ile ilgili sertifika etkinliğini kontrol edecektir. Gerekli görüldüğü takdirde bazı durumlarda BM TRADA kısa bir uyarı denetimi gerçekleştirebilir.

**Not 1:** FSC® sertifikasyonu için yukarıdaki inceleme ve cevap verme süresi maksimum 3 ay olacaktır.

**Not 2:** UTZ sertifikasyonu için, BM TRADA şikayet sahibini 15 iş günü (3 hafta) içerisinde bilgilendirecektir. Eğer şikayet 20 iş günü (4 hafta) içerisinde çözülemeyecekse, BM TRADA şikayeti UTZ sertifikasyona raporlayacaktır.

**Not 3:** RSPO sertifikasyonu için **Not 1**'de belirtilen süre uygulanacaktır.

## SECTION A – BM TRADA SERVICES COMPLAINT/CONCERN

- BM TRADA shall acknowledge receipt of the complaint/ concern to the complainant/informant within 2 weeks of receiving the written complaint/concern, outlining the proposed course of action. The Compliance Manager or their representative shall investigate the complaint/ concern and shall notify the complainant/informant of the status and outcome of the complaint/concern.
- In normal circumstances, BM TRADA shall investigate the complaint/concern and specify proposed actions in response to the investigation within six months of receiving the complaint.
- Where a complaint about BM TRADA services also involves a scheme member, the complaint/concern shall also be referred to the Scheme Member concerned. They shall be required to investigate the complaint/concern and they shall be requested to respond to the Compliance Department of BM TRADA. At the scheme members next scheduled audit, BM TRADA shall verify the actions taken by the organization to resolve the complaint/concern and take appropriate corrective actions, as well as check the effectiveness of the certified scheme with regards to complaints/concerns. If deemed necessary BM TRADA may in some instances conduct a short notice Audit.

**Note 1:** For FSC® schemes the above investigation and response timescale will be three months maximum.

**Note 2:** For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (3 weeks). If the complaint is not resolved within 20 working days (4 weeks), BM TRADA will report the complaint to UTZ certified.

**Note 3:** For RSPO schemes the timescales in Note 1 above will apply.

## BÖLÜM B – SERTİFİKASYON SAHİBİ HAKKINDA ŞİKAYET/GÖRÜŞ

- Sertifikasyon sahibi şikayet/görüşleri, yukarıdaki Bölüm A'ya göre aynı zaman diliminde ele alınacaktır.
- Şikayet/görüşte söz konusu sertifikasyon sahibi de belirtilmelidir. Onlardan da şikayeti/görüşü incelemeleri ve bu konu ile ilgili yapacakları faaliyetleri BM TRADA Belgelendirme Departmanına iletmeleri istenecektir.
- İlgili üye için planlanmış bir sonraki denetimde, BM TRADA firma tarafından şikayeti/görüşü çözmek için ele alınan uygun düzeltici faaliyetleri doğrulayacak, aynı zamanda şikayet/görüş ile ilgili sertifika etkinliğini kontrol edecektir. Gerekli görüldüğü takdirde bazı durumlarda BM TRADA kısa bir uyarı denetimi gerçekleştirebilir.
- BM TRADA sertifikasyon sahibi tarafından gerçekleştirilen hizmetlerin, ürünlerin ve faaliyetlerin değişen yapısı nedeniyle, şikayet/görüş kısa süre içerisinde çözülemeyebilir, ancak BM TRADA inceleme süreci sırasında, şikayeti ilerleme raporlarıyla mümkün olduğunca destekleyecektir.

**Not 1:** FSC® sertifikasyonu için yukarıdaki inceleme ve cevap verme süresi maksimum 3 ay olacaktır.

**Not 2:** UTZ sertifikasyonu için, BM TRADA şikayet sahibini 15 iş günü (3 hafta) içerisinde bilgilendirecektir. Eğer şikayet 20 iş günü (4 hafta) içerisinde çözülemeyecekse, BM TRADA şikayeti UTZ sertifikasyona raporlayacaktır.

**Not 3:** RSPO sertifikasyonu için **Not 1**'de belirtilen süre uygulanacaktır.

**Not 4:** FSC sertifikasyonu dahil, örneğin bir dokümanın tahrif edilmiş olabileceğinden endişe duyulursa, doğrulamak için objektif kanıtlar içeren adımlar atılacaktır. BM TRADA, bilgileri karşılaştırmak için tedarikçiler gibi diğer ilgili taraflar ile de iletişime geçecektir.

## SECTION B – SCHEME MEMBER COMPLAINT/CONCERN

- Scheme member complaints/concerns shall be processed in the same timeframes as per section A above.
- The complaint/concern shall also be referred to the Scheme Member concerned. They shall be required to investigate the complaint/concern and they shall be requested to respond to the Compliance Department of BM TRADA.
- At the scheme members next scheduled audit BM TRADA shall verify the actions taken by the organization to resolve the complaint/concern and take appropriate corrective actions as well as check the effectiveness of the certified scheme with regards to complaints/concerns. If deemed necessary BM TRADA may in some instances conduct a short notice Audit.
- Due to the varying nature of services, products and activities performed by BM TRADA Scheme Members, it may not be possible to resolve the complaint/concern immediately, however where possible BM TRADA shall provide the complainant with progress reports during the investigation period.

**Note 1:** For FSC® schemes the above investigation and response timescale will be three months maximum

**Note 2:** For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (3 weeks). If the complaint is not resolved within 20 working days (4 weeks), BM TRADA will report the complaint to UTZ certified.

**Note 3:** For RSPO schemes the timescales in **Note 1** above will apply.

**Note 4:** If a concern has arisen, including for FSC schemes because for example a document may have been tampered with, steps will be taken to obtain objective evidence to confirm. BM TRADA will also make contact with other relevant parties such as suppliers to cross check information.

## BÖLÜM C – ÇÖZÜLEMİYEN ŞİKAYET/GÖRÜŞ

- BM TRADA'nın şikayet/görüş süreci sonuçları şikayet/görüş sahibini memnun etmediği durumlarda, "anlaşmazlıklar ve itiraz süreci hakkında BM TRADA Rehberi" başlıklı belgeyi kullanarak şikayetlerini iletmeleri talep edilir. Bu belge web sitemizde mevcuttur, ayrıca BM TRADA'dan da talep edilebilir.
- Şikayet/görüş sahibininin Anlaşmazlıklar ve İtirazlar sürecinin sonucundan memnun kalmaması durumunda, konuyu daha ileriye taşımaya ve ilgili Akreditasyon Kuruluşu/Program Sahibi'ne başvurmaya yetkilidirler.

## SECTION C – UNRESOLVED COMPLAINTS/CONCERNS

- Where a complainant/informant is not satisfied with the outcome of BM TRADA's complaints/concerns process, they are invited to escalate their complaint using the document titled Guidance on the BM TRADA disputes and appeals process. This is available from our website or on request from BM TRADA.
- Should the complainant/informant in turn be dissatisfied with the outcome of the Appeals and Disputes process they are entitled to escalate the matter further and to contact the relevant Accreditation Body/Scheme Owner.

## BM TRADA HAKKINDA

Element Grup'un bir parçası olan BM TRADA, bağımsız test, muayene, belgelendirme, teknik hizmetler ve eğitim hizmetleri konusunda kapsamlı bir hizmet yelpazesi sağlamada uzmanlaşmıştır. Firmalara, işletme ve ürün bilgilerini göstermelerinde ve uygunluklarını ve performanslarını arttırmalarında yardımcı oluyoruz.

Müşterilerimize, yönetim sistemleri sertifikasyonu, tedarik zinciri sertifikasyonu ve ürün belgelendirme sertifikasyonu ile ilgili yürüttükleri faaliyetlerinin uyumlu ve amaca uygun olduğundan emin olmalarına yardımcı olmak için varız.

## ABOUT BM TRADA

BM TRADA, part of the Element Group, specializes in providing a comprehensive range of independent testing, inspection, certification, technical and training services. We help organizations to demonstrate their business and product credentials and to improve performance and compliance.

We exist to help our customers to make certain that the management systems, supply chain and product certification schemes they operate are compliant and fit for purpose.



**DAHA FAZLA BİLGİ İÇİN LÜTFEN İRTİBATA  
GEÇİNİZ**

T: +44 (0) 1494569750

[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)

**FOR FURTHER INQUIRIES PLEASE  
CONTACT**

T: +44 (0) 1494569750

[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)