

FRAPORT TAV ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

UYGULAMA KAPSAMI

Fraport TAV bünyesinde ve doğrudan tedarikçilerde insan hakları ihlalleri ve çevre kanunları, yönetmelikleri ve Davranış Kuralları ihlallerine ilişkin rapor veya bildirimler aşağıdaki şikayet/ihbar kanalları aracılığıyla iletilebilir.

ŞİKAYET KANALLARI

Şikayet bildirimi amacıyla birçok kanaldan erişim sağlanabilir ancak bu dokümanda **BKMS** bildirimleri tanımlanmaktadır.

Web sayfası üzerinden: Tüm taraflar için hem İngilizce hem de Türkçe dillerinde

<https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=9icf36&c=-1&language=eng>

Intranet üzerinden: Şirket çalışanları için sadece Türkçe.

<https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=9icf36&c=-1&language=tur>

SORUMLULUKLAR VE İRTİBAT KİŞİSİ

Uyumluluk sorunlarına ilişkin şikayetler Fraport TAV'ın Kalite-Uyum Departmanı tarafından ele alınmaktadır. İrtibat kişisi Uyum Yöneticisi Dr. Musa Güngören olup, diğer şikayetler Ece Başar tarafından mevcut Şikayet Mekanizması Prosedürü (8.46.KY.1.61) doğrultusunda ele alınmaktadır.

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ NASIL İŞLER

Şikayetler Kalite-Uyum Departmanı tarafından alınır. Bildirimde bulunan kişi, bildirim alındığına dair bir onay alır ve sonraki adımlar ve prosedürün ilerleyişi hakkında bilgilendirilir.

İlk olarak, bildirim şikayet Mekanizması Prosedürü ve Uyumluluk Yönetim Sistemi Kılavuzu'nun (CMS) maddi kapsamına girip girmediğini kontrol etmek için bir değerlendirme gerçekleştirilir. Bildirim-şikayetin CMS konuları kapsamında olması durumunda Uyum Yöneticisi doğrudan İnsan Kaynakları Departmanı Müdür Yardımcısı ile koordineli olarak ele alır. Alınan bildirim CMS ile ilgili olmaması halinde Şikayet Mekanizması Prosedürü kapsamında ele alınır. Bu süreçteki inceleme sırasındaki herhangi bir veri toplama, işleme veya kullanma işlemi Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (6698) dikkate alınarak gerçekleştirilir.

İncelemenin amacı, raporda geçen konu ile ilgili gerçeklerin tarafsız, yetkin ve objektif bir şekilde aydınlatılmasıdır. Gerçekler, bağımsız hareket etmesi ve gizliliği koruması gereken uygun kişiler tarafından, CMS Kılavuzu "Madde 8 Bildirim İşlemleri" doğrultusunda araştırılır. Araştırmayı yapanlar, ihbarcıyla iletişime geçerler, alınan raporun geçerliliğini kontrol ederler ve gerekiyorsa ihbarcıdan daha fazla bilgi sağlamasını talep ederler. Doğrudan tedarikçideki ihlal raporları tedarikçiyle birlikte araştırılır. Araştırma, belgelere ve görüşmelere dayanılarak yürütülür ve anlaşılır bir şekilde vaka dosyasına kaydedilir. Vaka dosyaları, saklanmasında meşru bir menfaat bulunmadığı takdirde yılda bir kez silinir. İhbarcı, raporunun alındığının onaylanmasını takip eden bir ay içinde prosedürün ilerleyişi hakkında geri bildirim alır. Geribildirim ancak herhangi bir iç soruşturmayı etkilemediği ve rapora konu olan veya raporda adı geçen kişilerin haklarını olumsuz yönde etkilemediği sürece verilir.

FRAPORT TAV ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Her vaka, gizli kalması sağlanarak, yazılı bir nihai raporla sonuçlanır. Raporun dağıtılacağı kişilerin listesi, tespit edilen ihlallerin niteliğine ve ciddiyetine bağlıdır ve vaka bazında belirlenir. Bilgiler ancak Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gerekli olması ve buna izin verilmesi halinde açıklanır. Nihai raporda usulsüzlüklerin giderilmesi ve gelecekte benzer ihlallerin önlenmesi için cezalar ve uygun eylemler yer almaktadır. Soruşturma tamamlandıktan sonra ihbarcıya kanunen izin veriliyorsa yapılması gerekenler bildirilir.

MİSİLLEMENİN ÖNLENMESİ

Fraport TAV'da usulsüzlükleri ortaya çıkarmak amacıyla iyi niyetle bilgi aktaran ihbarcılara özel koruma sağlanmaktadır. Uyum departmanı, bunların maksimum gizlilikle ve yasal olarak mümkün olduğu durumlarda anonimliklerini sağlayarak korunmalarını garanti eder.

Fraport TAV'da vaka yönetimi kapsamında, ihbarcının kimliği yalnızca bilgi almakla veya takip tedbirleri almakla sorumlu olan kişilere açıklanmaktadır.

Fraport TAV, raporlama sistemine bilgi göndermek isteyen ihbarcılarının bilgi gönderirken engellenmemesini, kısıtlanmamasını veya etkilenmemesini sağlar.

İsmini belirten ihbarcılarının, rapor sunduktan sonra Fraport TAV işverenlerinden uzaklaştırma, işten çıkarma, başka görevlere nakil, disiplin cezaları, ayrımcılık, zorbalık veya benzeri misillemelerden korkmalarına gerek yoktur.

Çalışanları etkilemek amacıyla kötü niyetle yapılan ihbarlar kesinlikle kabul edilmez. Açıkça başkalarına zarar vermeyi, suçlamayı veya küçük düşürmeyi amaçlayan, ahlaki kurallara ve kişilik haklarına saygısızlık eden bilgiler işleme alınmayacaktır. İhbarda bulunan kişiye misillemelere karşı özel bir koruma sağlanmayacaktır ve bu durumlarda sorumluluğa tabi tutulabilir.

Antalya, 20.10.2023

Hazırlayan: Dr. Musa GÜNGÖREN

Fraport TAV Uyum Yöneticisi

Onaylayan: Deniz VAROL

Gudrun TELEOKEN

Fraport TAV General Managers