

TAV HAVALİMANLARI HOLDİNG A.Ş.

Şirketimizin;

-Rüşvet ile Mücadele Politikası

-Yolsuzluk Önleme Politikası

Aşağıda yer alan “ETİK VE UYUM / GROUPE ADP DAVRANIŞ KURALLARI” kuralları dokümanında yer almaktadır.

BİLGİLENDİRME POLİTİKASI

BİLGİLENDİRME POLİTİKASI

1.Amaç

TAV HAVALİMANLARI HOLDİNG A.Ş. (TAV)’ın temel kamuyu bilgilendirme politikası, TAV’ın geçmiş performansını ve gelecek beklentilerini, genel kabul gören muhasebe prensipleri ve Sermaye Piyasası Mevzuatı hükümleri çerçevesinde; tam, adil, doğru, zamanında ve anlaşılabilir bir şekilde, kamuoyu, ilgili yetkili kurum ve kuruluşlar, pay sahipleri, mevcut ve potansiyel yatırımcılar ve sermaye piyasası uzmanları (sermaye piyasası katılımcıları) ile eşit ve etkin bir biçimde paylaşarak, sürekli aktif ve şeffaf bir iletişimi sağlamayı amaçlar. TAV, ticari sır niteliğindeki bilgiler hariç, faaliyetleri ile ilgili stratejilerinin, kritik unsurların, risklerin ve büyüme fırsatlarının kamu ile paylaşılmasının, Şirketin sermaye piyasası araçları için daha etkin bir piyasa oluşturacağına inanmaktadır.

TAV kamuyu bilgilendirme konusunda Türk Ticaret Kanunu hükümlerine, Sermaye Piyasası Mevzuatına; Sermaye Piyasası Kurulu ile Borsa İstanbul düzenlemelerine uyar; SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri’nde yer alan ilkelerin hayata geçirilmesine azami özen gösterir.

TAV Bilgilendirme Politikası, Yönetim Kurulu tarafından Türk Ticaret Kanunu (“TTK”), Sermaye Piyasası Mevzuat’ı; Sermaye Piyasası Kurulu (“SPK”) ile Borsa İstanbul düzenlemeleri çerçevesinde ve SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri esas alınarak oluşturulmuştur ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır ve tüm menfaat sahiplerine TAV İnternet Sitesi (<http://www.tavyatirimciiliskileri.com> ve <http://ir.tav.aero>) aracılığı ile duyurulmuştur.

2.Kapsam

Bilgilendirme Politikası, TAV bünyesinde faaliyet gösteren tüm ilişkili şirketleri ve çalışanları ile danışmanlarını kapsamakta; TAV'ın sermaye piyasası katılımcıları ile yazılı ve sözlü iletişimini düzenlemektedir.

3.Sorumluluk

Bilgilendirme Politikasının takibinden, gözden geçirilmesinden ve geliştirilmesinden Yönetim Kurulu sorumludur. Yatırımcı İlişkileri Birimi Bilgilendirme Politikasını gözetmek ve izlemek üzere görevlendirilmiştir.

4.Kamuyu Aydınlatma Yöntem ve Araçları

Sermaye Piyasası Mevzuatı, Borsa İstanbul düzenlemeleri ve Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümleri saklı kalmak üzere, TAV tarafından kullanılan temel kamuyu aydınlatma yöntem ve araçları aşağıda belirtilmiştir;

SPK ve BİST düzenlemeleri ile TTK hükümleri çerçevesinde, TAV Havalimanları Holding A.Ş. kamuyu aydınlatma amacıyla aşağıdaki iletişim yöntem ve araçlarını kullanabilir:

- Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda ("KAP") ilan edilen özel durum açıklamaları ve şirket genel bilgi formu
- KAP'ta ilan edilen finansal tablolar, bağımsız denetim raporları ve faaliyet raporları
- KAP'ta ilan edilen Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu
- Kurumsal İnternet sitesi (<http://www.tavyatirimciiliskileri.com>) ve dijital platformlardaki kurumsal uygulamalar,
- Yatırımcılar için hazırlanan bilgilendirme ve tanıtım dokümanları; şirketi tanıtıcı sunumlar,
- Yatırımcı ve analist toplantıları; dijital ortamdakiler dâhil sermaye piyasası katılımcıları ile yapılan bilgilendirme görüşme ve toplantıları,
- SPK düzenlemeleri uyarınca hazırlanması gereken izahname, sirküler, ihraç belgesi, duyuru metinleri ve diğer dokümanlar,
- Yazılı, görsel ve dijital medya vasıtasıyla yapılan basın açıklamaları,
- MKK'nın e-Şirket ve e-GKS platformları,
- Türk Ticaret Sicil Gazetesi ve günlük gazeteler vasıtasıyla yapılan ilanlar ve duyurular.

Açıklamanın niteliğine bağlı olarak bu yöntem ve araçlardan sadece biri kullanılabilir gibi, gerektiğinde birden fazla araç da kullanılabilir.

Kamuya Açıklama Yapmaya Yetkili Kişiler

Yukarıda belirtilen bildirimlerin dışında, sermaye piyasası katılımcıları tarafından iletilen yazılı ve sözlü bilgi talepleri, talebin içeriğine göre, Yatırımcı İlişkileri tarafından belirlenen yetki sınırları dahilinde ve bir üst makamın bilgi ve onayı dahilinde, yazılı ve/veya sözlü olarak yerine getirilir. Yazılı ve görsel medya ile veri dağıtım kanallarına yapılan basın açıklamaları, sadece Yönetim Kurulu Üyeleri, İcra Kurulu Başkanı (CEO), İcra Kurulu Başkan Yardımcıları ve CFO tarafından yapılabilir. Açıklama Politikası kapsamı dışındaki konularda İcra Kurulu Başkanı'ndan sonra Murahhas Aza, İcra Kurulu Başkan Yardımcıları ve İcra Kurulu üyeleri Şirketin ana sözcülüğünü yapar. Bağlı kuruluşların CEO'ları/Genel Müdürleri, ilgili şirketlerin ana sözcüleri olarak görev yapar.

Bunun haricinde özellikle görevlendirilmedikçe, TAV çalışanları sermaye piyasası katılımcılarından gelen soruları cevaplandıramazlar. Gelen bilgi talepleri Yatırımcı İlişkileri birimine yönlendirilir.

Özel Durumların Kamuya Açıklanması

Sürekli ve içsel bilgilerden oluşan özel durum açıklamaları “Özel Durumlar Tebliği” ne uygun olarak ticari sır niteliğinde bilgiler hariç olmak üzere Yatırımcı İlişkileri biriminin koordinasyonunda ilgili birimlerin tavsiyesi çerçevesinde hazırlanarak gecikmeksizin kamuya açıklanır. Özel durum açıklamaları, açıklamadan yararlanacak kişi ve kuruluşların karar vermelerine yardımcı olmak amacıyla, zamanında, doğru, anlaşılabilir, yeterli ve yanıltıcı ifadelerden uzak olacak şekilde düzenlenir.

Özel Durum Açıklamaları ve Mali Tablolar, Borsa İstanbul ve SPK'nın konuyla ilgili düzenlemeleri çerçevesinde yetkili elektronik imzayla Kamuyu Aydınlatma Platformu Sistemi'ne (KAP'a) gönderilir ve en geç ertesi gün yer alacak şekilde İnternet Sitesinde yayınlanır ve en az 5 yıl süreyle internet sitesinde saklanır. İlgili düzenlemelerde öngörülen koşulların varlığı halinde Özel Durum Açıklamasının ertelenmesi mümkündür.

Mali Tabloların Kamuya Açıklanması

TAV Havalimanları'nın finansal tabloları SPK düzenlemeleri çerçevesinde Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına ve Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarına göre konsolide olarak hazırlanır ve SPK tarafından belirlenen süreler içinde üçer aylık dönemlerde kamuya açıklanır. Yıllık konsolide finansal tablolar tam kapsamlı, altı aylık konsolide finansal tablolar ise sınırlı bağımsız denetime tabiidir. Türkçe ve İngilizce olarak hazırlanan TAV konsolide finansal tablo ve dipnotlarına geriye dönük olarak TAV internet sitesinden ulaşılabilir. Konsolide finansal tablolar ve dipnotları kamuya açıklanmadan önce SPK düzenlemeleri çerçevesinde Denetim Komitesi'nden alınan uygunluk görüşüyle Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur. Sorumluluk beyanı imzalandıktan sonra finansal tablolar, dipnotları ve varsa bağımsız denetim raporu Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda açıklanır.

Geçmiş dönemle ilgili mali tablolar ve dipnotlarına (<http://www.tavyatirimciiliskileri.com> ve <http://ir.tav.aero>) sitesinden ulaşılabilir.

Faaliyet Raporu

Yıllık ve ara dönem Faaliyet Raporları, Türk Ticaret Kanunu'na, Sermaye Piyasası mevzuatına ve SPK Kurumsal Yönetim İlkelerine uygun olarak hazırlanır. Yıllık Faaliyet Raporu her yıl Genel Kuruldan önce uluslararası standartlar çerçevesinde gerekli bilgi ve açıklamaları içerecek şekilde hazırlanmaktadır. Faaliyet raporu hazırlandıktan sonra Yönetim Kurulu'nun onayından geçirilerek konsolide mali tablolarla birlikte Genel Kurul öncesinde pay sahiplerinin incelemesine sunulmaktadır. Faaliyet raporu Şirket İnternet Sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanır.

5. İdari Sorumluluğu olanların Belirlenmesi ve İçsel Bilgilere Erişimi Olanlar Listesinin Oluşturulması

İçsel bilgilere erişimi olanlar listesi, Şirketin yönetsel ve denetsel organlarının üyeleri ve bu organların üyesi olmayan, doğrudan ya da dolaylı olarak Şirket ile ilişkili içsel bilgilere düzenli erişen ve Şirketin gelecekteki gelişimini ve ticari hedeflerini etkileyen yönetsel kararlar verme yetkisi olan kişiler (idari sorumluluğu bulunan kişiler) ile bu kişilerle yakından ilişkili kişileri ve ortaklık nam ve hesabına hareket

eden ve içsel bilgilere doğrudan veya dolaylı şekilde düzenli veya arızı olarak erişimi olan diğer kişileri içermektedir. Oluşturulan bu liste sürekli olarak Merkezi Kayıt Kuruluşu nezdinde Merkezi Kayıt Sistemi üzerinde oluşturulup güncellenmekte olup, ayrıca İnternet Sitemiz aracılığıyla da yayınlanmaktadır. Şirket'in konsolide finansal ve operasyonel sonuçlarında önemli paya sahip iştiraklerinin genel müdürleri de idari sorumluluğu bulunan kişiler arasında değerlendirilmektedir.

Şirket sermayesini temsil eden paylar ve bu paylara dayalı diğer sermaye piyasası araçlarına ilişkin, ortaklık içinde idari sorumluluğu bulunan kişiler ve bunlarla yakından ilişkili kişiler tarafından SPK'nın ilgili tebliğinde belirtilen bir takvim yılı içerisinde asgari tutarı aşan işlemler ile birlikte ortaklıktaki toplam oy hakkının veya sermaye payının söz konusu oranların altına düşmesi/üstüne çıkması durumuna neden olan işlemler, işlemi yapan tarafından Borsa İstanbul'a bildirilir.

6. İçsel Bilgilerin Kamuya Açıklanmasının Ertelenmesi

İçsel Bilgi olarak tanımlanan bilgiler; Sermaye piyasası araçlarının değerini, fiyatını veya yatırımcıların yatırım kararlarını etkileyebilecek henüz kamuya açıklanmamış bilgi, olay ve gelişmelerdir.

Sermaye Piyasası Kurulu'nun Özel Durumlar Tebliği'nin 6. Maddesi çerçevesinde;

1) Şirketimiz; sorumluluğu kendisine ait olmak üzere, meşru çıkarlarının zarar görmemesi için içsel bilgilerin kamuya açıklanmasını, yatırımcıların yanıltılmasına yol açmaması ve bu bilgilerin gizli tutulmasını sağlayabilecek olması kaydıyla erteleyebilir.

2) İçsel bilgilerin kamuya açıklanmasının ertelenme sebepleri ortadan kalkar kalkmaz, Şirketimiz söz konusu içsel bilgileri bu Tebliğde yazılı olan esaslara uygun şekilde kamuya açıklar. Yapılacak açıklamada erteleme kararı ve bunun temelindeki sebepler belirtilir. Açıklanması ertelenen içsel bilgiye konu olan olayın gerçekleşmemesi durumunda açıklama yapılmayabilir.

3) Şirketimiz, açıklanması ertelenen içsel bilgilerin gizliliğini sağlamak ve bu bilgilere erişimi kontrol etmekle yükümlüdür.

Bu kapsamda şirketimiz;

a) İçsel bilgilere erişimi olan kişiler listesinde yer alanlar haricindeki kişilerin bu bilgilere erişimini önleyecek etkin düzenlemeler yapmak,

b) İçsel bilgilere erişimi olan kişilerin içsel bilgiler ile ilgili olarak Kanun ve ilgili mevzuatta yer alan yükümlülükleri kabul etmesini ve bu bilgilerin kötüye kullanımı veya yayılması ile ilgili yaptırımlardan haberdar olmasını sağlayacak gerekli önlemleri almak,

c) İçsel bilgilerin gizliliğinin sağlanamaması halinde açıklanmasını sağlamak ile yükümlüdür.

4.) Ertelemenin Şirketimizin meşru çıkarlarının korunmasına olan etkisi, yatırımcıların yanıltılması riskini oluşturmadığı ve erteleme süresince bu bilginin gizliliğinin korunması için alınan tedbirler yönetim kurulu kararına bağlanır veya yönetim kurulu tarafından yetki verilmiş ise belirtilen hususlar hakkında yetki verilen kişinin yazılı onayı alınır.

5.) SPK Özel Durumlar Tebliği 5. Maddesinin ikinci fıkrasında düzenlenen durumlarda, anılan kişiler de bu maddede yer alan erteleme hakkından yararlanabilir. Bu kişiler tarafından Şirketimize yapılacak bildirim üzerine bu maddenin dördüncü hükmü uygulanır.

7. İçsel Bilginin Kamuya Açıklanmasına Kadar Gizliliğinin Sağlanmasına Yönelik Tedbirler

Genel ilke olarak, TAV Havalimanları Holding A.Ş. ve TAV Havalimanları Holding A.Ş. nam ve hesabına çalışanlar henüz kamuya açıklanmamış, özel durum niteliğinde değerlendirilebilecek tüm bilgileri hiçbir suretle üçüncü kişilerle paylaşamazlar. Bu kişiler tarafından istenmeden içsel bilginin üçüncü kişilere açıklanmış olduğunun belirlenmesi halinde, Sermaye Piyasası düzenlemeleri kapsamında, bilginin gizliliğinin sağlanamayacağı sonucuna ulaşırsa derhal özel durum açıklaması yapılır.

Bilginin açıklanmasının ertelenmesi halinde ise erteleme kararı anında erteleme konusu bilgiye sahip olan kişilerin listesi çıkarılır ve bu kapsamda "TAV Havalimanları Holding A.Ş. İçsel Bilgilere Erişimi Olanların Listesi" güncellenir. Hem bu kişilerin hem de bu kişiler dışında bilgiye sahip olan tarafların bilgilendirilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilerek makul tedbirler alınır.

Söz konusu içsel bilgilere erişimi olanlar listesinde yer alan kişiler, Yatırımcı İlişkileri tarafından özel durumların, finansal ve operasyonel sonuçların kamuya açıklanmasına kadar, içsel bilgilerin korunması ve gizlilik kurallarına uymalarının sağlanması amacıyla listede buldukları hususunda bilgilendirilirler. Şirket, görevlerini yerine getirirken içsel bilgiye ihtiyaç duyan ya da bu bilgiyi Şirket nam ve hesabına kullanan, danışmanlık, çeviri hizmeti gibi hizmetler aldığı kurumlarla gizlilik sözleşmesi imzalamakta ve bu kurumları söz konusu bilgileri gizli tutma yükümlülüğü altına sokmaktadır.

8. Sermaye Piyasası Katılımcıları ile İletişim

TAV ara dönem ve yıllık faaliyet sonuçları ile ilgili beklentiler konusunda yönlendirme yapmaz. Bunun yerine TAV, faaliyet sonuçlarını etkileyen kritik konuları, stratejik yaklaşımlarını ve sektör ile faaliyet gösterilen çevrenin daha iyi anlaşılmasını sağlayan önemli unsurları sermaye piyasası katılımcılarına aktarmayı tercih eder. Bilgilendirme politikasında aksi belirtilmedikçe, sermaye piyasası katılımcıları ile TAV adına, sadece kamuya açıklama yapmaya yetkili kişiler iletişim kurabilir. Sermaye piyasası katılımcıları ile yapılan, kamuya açık olmayan mülakatlarda, henüz kamuya açıklanmamış ve önemli/özel hiçbir bilgi açıklanmaz. Sermaye piyasası katılımcıları ile yapılan tüm görüşmelerde TAV Yatırımcı İlişkileri Birimi çalışanları hazır bulunur.

Yüz yüze yapılan toplantılar veya telefon görüşmeleri

Sermaye piyasası katılımcıları ile birebir veya gruplar halinde telefonla veya yüz yüze yapılan mülakatlar yatırımcı ilişkilerinin geliştirilmesi programlarının önemli bir parçasıdır. Buna karşılık TAV, bu tip ortamlarda, yeni bir bilgilendirme yapmayacak ve daha önce kamuya açıklanmamış önemli ve özel bilgileri açıklamayacaktır.

Sessiz Dönem

TAV adına açıklama yapmaya yetkili kişiler finansal sonuçların üç ayda bir kamuya açıklanmasından önceki iki haftalık periyodu "Sessiz Dönem" uygulaması içinde geçirirler. "Sessiz Dönem" üç aylık finansal sonuçların Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) açıklanmasıyla sona erer.

"Sessiz Dönem" sırasında TAV şirketin finansal durumu hakkında daha önceden kamuya açıklanmamış herhangi bir görüş belirtmez. İçsel bilgiye haiz kişiler bu bilgileri kamuya açıklamazlar. Analistler, yatırımcılar ve diğer sermaye piyasası katılımcılarının bu dönemde şirketin mali yapısına ilişkin sordukları sorular cevaplanmaz. İlgili SPK mevzuatı saklı kalmak kaydıyla, "Sessiz Dönem" uygulaması TAV'ı temsil etmeye yetkili kişilerin konferans, forum ve panellere katılmalarına, konuşma ve duyuru yapmalarına engel teşkil etmez.

9. Basın Yayın Organlarınca Çıkan Haberler Karşısında İzlenecek Prosedür

Takip Mekanizması

TAV, yurtiçinde anlaştığı medya takip ajansı aracılığıyla ulusal yayın yapan önemli basın organlarında TAV ile ilgili olarak çıkan haberlerin takibini yapmaktadır. Bu kapsamda her sabah, yayınlanan haberler TAV Üst Düzey Yöneticilerine, Yatırımcı İlişkileri birimine ve Kurumsal İletişim birimine yönlendirilmektedir. Ayrıca abone olunan veri yayın kanalında TAV ile ilgili olarak çıkan haberler de takip edilmektedir.

Piyasadaki asılsız haberler ve söylentilere yönelik açıklama yapılması

1) Şirketimiz hakkında sermaye piyasası araçlarının değerini, fiyatını veya yatırımcıların yatırım kararlarını etkileyebilecek öneme sahip, basın-yayın organları veya diğer iletişim yollarıyla ilk kez kamuya duyurulan veya daha önce kamuya duyurulmuş bilgilerden farklı içerikteki haber veya söylentilerin varlığı halinde; bunların doğru veya yeterli olup olmadığı konusunda, bu Tebliğde belirtilen esaslar çerçevesinde Şirketimiz tarafından kamuya açıklama yapılması zorunludur. Söz konusu yükümlülük, Kurul veya ilgili borsa tarafından herhangi bir uyarı, bildirim veya talep beklenmeksizin yerine getirilir.

2) Söz konusu haber veya söylentilerin 6'ncı madde çerçevesinde kamuya açıklanması ertelenen bilgilere ilişkin olması durumunda, ertelemeye ilişkin sebeplerin ortadan kalktığı kabul edilir ve Şirketimiz tarafından kamuya açıklama yapılır.

3) Kamuya açıklanmış bilgilere dayanılarak Şirketimiz hakkında yapılan yorum, analiz, değerlendirme ve tahminler birinci fıkra kapsamı dışındadır.

4) Geleceğe yönelik değerlendirmeler de dahil olmak üzere özel durumlara konu hususların basın-yayın organları veya diğer iletişim yollarıyla kamuya duyurulmak istenmesi durumunda, bu duyurunun öncesinde veya eş zamanlı olarak; söz konusu hususların kamuya açık bir toplantıda sehven duyurulması halinde ise konu hakkında derhal KAP' ta açıklama yapılır.

10. Geleceğe yönelik değerlendirmelerin kamuya açıklanması

SPK Özel Durumlar Tebliği'ne uygun olarak, zaman zaman geleceğe yönelik değerlendirmelerini açıklayabilir. TAV'ın geleceğe yönelik değerlendirmelerini açıkladığı yazılı dokümanlarda, olası risklerin, belirsizliklerin ve diğer faktörlerin, gerçek sonuçları beklentilerden önemli ölçüde farklılaştırabileceğine açık bir şekilde yer verilir. Geleceğe yönelik değerlendirmeler, sadece kamuya açıklama yapmaya yetkili kişiler tarafından ve yukarıda yer alan uyarılar açıkça ifade edilmek veya mevcut ve kamuya açık yazılı bir dokümana (basın açıklaması, bilgi dokümanı, Sermaye Piyasası Mevzuatı çerçevesinde daha önce yapılan açıklama vb.) referans verilmek suretiyle yapılabilir. Geleceğe yönelik değerlendirmeler, makul varsayım ve tahminlere dayandırılır ve öngörülemeyen riskler ve gelişmeler dolayısıyla sapma durumunda revize edilebilir.

Geleceğe yönelik değerlendirmelerin kamuya açıklanması halinde aşağıda yer alan esaslara uyulması gerekmektedir:

a) Geleceğe yönelik değerlendirmeler, yönetim kurulu kararına veya yönetim kurulu tarafından yetki verilmiş ise yetki verilen kişinin yazılı onayına bağlanması koşuluyla kamuya açıklanabilir.

b) Geleceğe yönelik değerlendirmeler Şirketimiz yönetimi tarafından yılda en fazla dört defa kamuya açıklanır. Bu açıklama, özel durum açıklaması şeklinde yapılabileceği gibi, Kurulun finansal tablolara ilişkin düzenlemeleri çerçevesinde ilan edilen faaliyet raporları veya KAP'ta açıklanması şartıyla yatırımcıların bilgilendirilmesine ilişkin sunumlar aracılığıyla da yapılabilir. Ancak, geleceğe yönelik olarak kamuya açıklanmış değerlendirmelerde önemli bir değişiklik ortaya çıktığında, bu bentte yer alan sayı sınırlamasına tabi olmaksızın açıklamanın bu Tebliğ hükümleri çerçevesinde yapılması zorunludur.

c) Geleceğe yönelik değerlendirmelere ilişkin olarak yapılacak açıklamalarda, daha önce kamuya açıklanan hususlar ile gerçekleştirmeler arasında önemli ölçüde bir farklılık bulunması halinde, bu farklılıkların nedenlerine yer verilir.

11. Analist Raporları

TAV, analist raporlarını, analist raporunu hazırlayan firmanın mülkiyeti olarak kabul eder ve TAV İnternet Sitesinde yayınlamaz. TAV, analist raporlarını doğrulamaz, onaylamaz, sorumluluğunu almaz ve yaymaz. Buna karşılık bazı belirli ve sınırlı durumlarda ve talep halinde, kamunun yanlış bilgilendirilmesini önlemek amacıyla, sadece kamuya açık ve geçmişe yönelik tarihsel bilgileri kullanmak kaydıyla, analist raporlarını gözden geçirebilir. TAV kendisini takip listesine alan analistleri ve bağlı oldukları firmaları İnternet Sitesi'nde kamuya açıklar.

12. İnternet Sitesi

Kamunun aydınlatılmasında, SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinin tavsiye ettiği şekilde, (<http://www.tavyatirimciiliskileri.com> ve <http://ir.tav.aero>) internet adresindeki TAV İnternet Sitesi aktif olarak kullanılır. İnternet Sitesinde kamuya duyurulmuş geçmiş ve güncel bilgilere erişim sağlanmıştır. İnternet Sitesi herkese açık olup tüm menfaat sahiplerinin yararlanabileceği bir iletişim aracı olarak Türkçe ve İngilizce düzenlenip kullanılır.

İnternet Sitesinde yer alan açıklamalar, Sermaye Piyasası Mevzuatı hükümleri uyarınca yapılması gereken bildirim ve özel durum açıklamalarının yerine geçmez. TAV tarafından kamuya yapılan tüm açıklamalara İnternet Sitesi üzerinden erişim imkânı sağlanır. İnternet Sitesi buna uygun olarak yapılandırılır ve bölümlendirilir. İnternet Sitesinin güvenliği ile ilgili her türlü önlem alınır. İnternet Sitesi Türkçe ve İngilizce olarak SPK Kurumsal Yönetim İlkelerinin öngördüğü içerikte ve şekilde düzenlenir. Özellikle yapılacak Genel Kurul toplantılarına ilişkin ilana, gündem maddelerine, gündem maddelerine ilişkin bilgilendirme dokümanına, gündem maddeleri ile ilgili diğer bilgi, belge ve raporlara ve Genel Kurula katılım yöntemleri hakkındaki bilgilere, İnternet sitesinde dikkat çekecek şekilde yer verilir.

Kâr Dağıtım Politikası

Şirketimiz kar dağıtımına ilişkin kararlarını Türk Ticaret Kanunu, Sermaye Piyasası Mevzuatı, Sermaye Piyasası Kurulu Tebliğleri ve Kararları, Vergi Hukuku, diğer ilgili mevzuat ve Şirketimiz esas sözleşmesi ışığında belirlemektedir. Buna göre, Sermaye Piyasası mevzuatına göre Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarına (UFRS) uygun olarak düzenlenmiş olan periyodik mali tablolara göre hesaplanmış olan “ilgili döneme ait konsolide net kar’ın” %50’si, ya nakit olarak ya da ilgili meblağın şirket sermayesine eklenmesiyle bedelsiz hisse senedi olarak, Şirketimiz genel kurulunca alınacak bir kararla, dağıtılacaktır.

Şirketin, iştiraklerinin ve bağlı ortaklarının uzun vadede gelişmesi için doğabilecek yatırım ya da kaynak ihtiyacı veya ekonomik şartlardaki olağandışı gelişmeler aksini gerektirmedikçe, yukarıda belirtilen kar dağıtım politikasının sürdürülebilirliği Şirketimizin temel amaçlarından biridir.

Kadın Yönetim Kurulu Üyesi Politikası

Yönetim Kurulu Üyesi seçimi yapılırken, bilgi, deneyim ve yetkinlik açısından aynı özelliklere sahip adaylar içerisinde, kadın üye seçimi gözetilmektedir. Şirketimiz Yönetim Kurulu üyelerinin en az yüzde 25'inin kadın üyelerden oluşmasını sağlamak üzere oluşturulan politika doğrultusunda, 2017 yılında 1 (bir) olan kadın üye sayısı, 2018 Mart ayında gerçekleşen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda yeni Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin seçilmesi sonrasında üçe çıkartılarak, 2022 yılsonuna kadar ulaşılması hedeflenen sayıya yükseltilmiştir.

Yönetim Kurulu bu hedefe ulaşma hususunda sağlanan ilerlemeyi yıllık olarak değerlendirir.

ÜCRETLENDİRME POLİTİKASI

Ücretlendirme Politikası TAV Havalimanları Holding A.Ş. ve Bağlı Şirketlerinde uygulanan adil, tutarlı, alınan sorumluluklarla dengeli ve piyasa ile rekabetçi olacak şekilde ücret yönetimi esaslarının belirlenmesini amaçlar.

KAPSAM

Ücretlendirme Politikası, TAV Havalimanları Holding A.Ş. ("TAV Holding") ve TAV Holding Finansal Tablolarında konsolide edilen ve merkezi yurtiçinde olan bağlı şirketler ("Bağlı Şirketler") bünyesinde sözleşmeli olarak çalışmakta olan tüm personeli kapsamaktadır.

TAV HOLDİNG YÖNETİM KURULU ÜYELERİNİN VE ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİN ÜCRETLENDİRME ESASLARI

Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim Tebliğine uygun olarak, Kurumsal Yönetim Komitesi, Ücret Komitesinin görevlerini yerine getirmektedir. Bu doğrultuda aşağıda belirtilen esaslar çerçevesinde TAV Holding'in ücretlendirme uygulamalarını Yönetim Kurulu adına izlemek, denetlemek, değerlendirmek ve önerilerini Yönetim Kuruluna sunmakla görevlendirilmiştir.

- Yönetim Kurulu üyelerinin ve üst düzey yöneticilerin ücretlendirme esaslarına ilişkin önerilerini, şirketin uzun vadeli hedeflerini dikkate alarak belirler,
- Şirketin ve üyenin performansı ile bağlantılı olacak şekilde ücretlendirmede kullanılacak ölçütleri belirler,
- Kriterlere ulaşma derecesi dikkate alınarak, Yönetim Kurulu üyelerine ve üst düzey yöneticilere verilecek ücretlere ilişkin önerilerini Yönetim Kuruluna sunar.

TAV Holding Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirme esaslarına göre, (i) Bağımsız Yönetim Kurulu üyeleri ile (ii) TAV Holding'den veya TAV Holding hissedarlarından veya hissedarların hakim şirketi konumunda bulunan şirketlerden veya hissedarların bağlı ortaklık/iştiraklerinden herhangi bir ücret almayan üyelere ücret ödenmektedir. Yönetim Kurulu üyelerine yapılacak ücret ödemeleri Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 Sayılı Karara İlişkin Tebliğ ("Tebliğ") ve bu Tebliğ'de değişiklik yapan ilgili diğer tebliğler de dikkate alınarak (bundan sonra hepsi birlikte "Mevzuat" olarak anılacaktır.) Türk Lirası olarak yapılacak olup yalnız Mevzuattaki istisnalar kapsamında sayılan hallerde üyelere döviz cinsinden ücret ödemesi yapılabilecektir. Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlendirmesinde hisse senedi opsiyonları veya şirketin performansına dayalı ödeme planları kullanılmaz. Bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinin ücretlerinin bağımsızlıklarını koruyacak düzeyde olması gerekmektedir.

ÜCRET YÖNETİM STRATEJİSİ

Ücret yönetimi ile ilgili genel strateji; piyasada konumlanmak istediği yer ve ödeyebilme gücünü de göz önünde tutarak, iş gücü piyasasında rekabet edebilecek şekilde ücret seviyelerini belirlemektir.

Kurum içi ücret dağılımının adil olması açısından sorumluluk ve ücret arasında denge sağlamak üzere benzer sorumluluklara sahip (İş Değerleri aynı) pozisyonların ücretini o iş büyüklüğü için belirlenmiş Kademe yapısı içerisinde standart aralıkta konumlandırarak tutarlı ücret yönetimi sağlanması hedeflenir.

Ücret uygulamaları, ünvanlardan bağımsız olarak, işlerin kuruma olan katkısının değerlendirilmesi baz alınarak yönetilir.

Pozisyonların organizasyona sağladıkları katma değer oranında dengeli bir şekilde ücretlendirilmelerini sağlamak için, görev tanımları ve organizasyon yapısına bakılarak değerlemeleri yapılır. Değerlemeler sonucunda pozisyonlar “Şirket Kademe” yapısı içerisinde konumlanır. Çalışanların ücretlerinin belirlenmesinde, deneyim, kıdem, performans, verimlilik gibi kriterler de etki eder.

Piyasa ile rekabetçi bir finansal pozisyon alabilmek ve piyasalardaki gelişmeleri takip etmek için her sene çeşitli ücret araştırmalarına katılır. Elde edilen piyasa verileri analiz edilir ve kurum içi dengeler de gözetilerek iş değerine göre Şirket Kademe yapısı içerisinde ücret skalaları oluşturulur. Bu kapsamda ücret dataalarını ve araştırmaları baz alınan danışman firma sektörün en büyük ücret araştırma firması olarak faaliyet göstermektedir.

Ücretler ve ücret artış oranları gizli ve kişiye özeldir. Ücret bilgisinin gerek şirketiçinde gerekse de şirketi dışında paylaşılması kesinlikle yasaktır. Aksi durumların tespitinde gizlilik kuralını ihlal eden Çalışan’lar hakkında Disiplin Yönetmeliği kapsamında işlem başlatılır.

YILLIK ÜCRET ARTIŞI ORANININ BELİRLENMESİ

Aksi bir karar alınmadıkça, ücret artışı yılda bir kez ve Ocak ayı itibariyle geçerli olmak üzere uygulanır. Yıllık ücret artış oranı belirlenirken, öncelikle kurumsal ortalama artış oranının belirlenmesi ve sonrasında bireysel artış oranlarının belirlenmesi şeklinde iki aşamalı bir süreç izlenir.

Kurumsal Ortalama Artış Oranının Belirlenmesi:

TAV Holding İK’nın aşağıda belirtilen kriterlerle ilgili sunacağı bilgiler ışığında CEO tarafından ilgili yıl için Kurum genelinde uygulanması öngörülen ortalama artış oranı belirlenerek Yönetim Kurulu tarafından onaylanır. İlgil oranın belirlenmesinde aşağıdaki kriterler dikkate alınır;

- Yıllık Enflasyon oranı

Her yılın Ocak ayından ücret artış çalışmalarının başlama tarihine kadar geçen ayların gerçekleşen enflasyon oranı ve yıl sonuna kadar kalan ayların tahmini enflasyon oranları, TAV Holding Bütçe Departmanı tarafından takip edilerek TAV Holding İK’ya bildirilen enflasyon oranı,

- Şirket ücretlerinin piyasadaki konumu

Piyasa ücret araştırmaları sonuçları ile TAV Holding ve Bağlı Şirketlerbünyesindeki mevcut ücretler ve uygulanan ücret skalası değerlerinin kıyaslanması sonucu bulunan piyasa konumu (ücret politikası). Ücret Politikası pozisyonun gerekliliklerine ve pozisyonun iş gücü piyasasındaki rekabet edebilirliğine göre değerlendirilerek iş büyüklüğüne göre medyan ve/veya medyan üzerinde bir politika ile yönetilmektedir.

Piyasa ücret artış öngörüsü:

Piyasa ücret artış araştırması sonuçları ile araştırmaya katılan şirketlerin gelecek yıl için yapmayı planladığı ortalama ücret artış oranı,

- Şirketin ödeyebilme gücü (bütçede gerçekleşen personel maliyetleri)

Bir önceki yılın toplam personel maliyetlerinin hesaplanması

Bireysel Artış Oranının Belirlenmesi:

Kurum genelinde hedeflenen ortalama artış oranıyla birlikte, aşağıdaki kriterler dikkate alınarak bireysel artış oranları değiştirilebilir:

- Çalışan'ın ücretinin, bulunduğu Kademe'nin ücret skalasındaki konumu (PIR – Position in Range),
- Çalışan'ın geçmiş yıl içinde göstermiş olduğu performans

YILLIK ÜCRET ARTIŞI SÜRECİ

- Yıllık ücret artış süreci bütçe çalışmaları ile paralel olarak başlatılır.
- Yıllık ücret artış süreci; performans yönetim sürecinin tamamlanması, formlarının yöneticiler tarafından değerlendirme yapılarak TAV Holding İK 'na bildirilmesi ile devam eder.
- CEO, TAV Holding İK tarafından sunulan verileri dikkate alarak Kurum genelinde uygulanacak olan genel artış oranını Yönetim Kurulu onayı ile belirler.
- Üst Yönetim ücret artışı ve prim oranı (n-1 pozisyonlar) ücret artış matrisi dikkate alınarak TAV Holding İK önerisi ile birlikte CEO tarafından belirlenir.
- TAV Holding İK, şirket genelinde toplam artış oranını aşmayacak şekilde; performans puanı ve ücret bandındaki konuma göre ücret tablolarını ilgili İK işbirliği ile oluşturur. Oluşturulan öneri artışları TAV Holding İK onayı alındıktan sonra ilgili Şirket Grup Başkanı/Genel Müdür/Direktör ile paylaşılır.
- İlgili İK ve Şirket Grup Başkanı /Genel Müdür/Direktör, TAV Holding İK'dan gelen tablolar doğrultusunda yönetim alanlarındaki ücret listelerini inceler ve genel artış oranına ek olarak kişilerin performanslarını dikkate alarak nihai bireysel artış oranlarını belirleyerek TAV Holding İK' ya gönderir.
- TAV Holding İK, ilgili Şirket Grup Başkanı /Genel Müdür/Direktör'den gelen çalışmalarda hemfikir olduktan sonra konsolide eder, çalışmalar arasındaki dengenin oluşması amacıyla aldığı bilgileri inceler, gerekli gördüğü durumlarda çalışmanın tekrarlanması için ilgili Şirket Grup Başkanı/Genel Müdür/Direktör ve ilgili İK ile birlikte çalışır. TAV Holding İK Çalışmalar netleştğinde toplam maliyeti görebilecek şekilde raporları konsolide ederek CEO onayına sunar.
- CEO, gerekli gördüğü yerlerde çalışmanın tekrarlanmasını isteyebilir. Çalışmanın nihai şekli onaylandıktan sonra bordroya aktarılması amacıyla TAV Holding İK tarafından Personel Bölümü'ne veya ilgili Şirket İK' ya yazılı ve imzalı onay tabloları iletilir.
- TAV Holding İK Şirketlere ait onaylanmış tabloyu ilgili Şirket Grup Başkanı /Genel Müdür/Direktör ile paylaşır.
- İşe alımlarda, Görev Değişikliklerinde, Yatay Transferlerde, İş Kademesi Değişikliklerinde ücret yönetimi "Ücret Yönetimi Yönetmeliği"nde ,Geçici Görevlendirme ve Expat Yönetimi ücret yönetimi ücret yönetimi ücret yönetimi **detayı "Ücret Yönetimi Yönetmeliği" ve "Uluslararası Çalışma Yönetmeliği"nde detaylandırılmıştır.**

PRİM UYGULAMASI

Yıl sonu performans primi prensip olarak yılda bir kez olmak üzere genel ücret artış çalışmaları ile birlikte yürütülür. Prim ödemeleri, takip eden yılın Ocak ayında yapılması esas olmakla birlikte CEO'nun uygun gördüğü bir tarihte yapılır.

Şirketler'in yıllık performansına bakılarak, her Şirket için ayrı olmak üzere CEO tarafından prim bütçesi belirlenir. Belirlenen bütçe ve ilgili Şirketler'in prim kapsamında değerlendirdiği pozisyonlar dikkate alınarak; Kademe ve performansa göre bireysel primler (maaş katsayıları) belirlenir.

İlgili İK işbirliği ile ilgili Şirket Grup Başkanı/Genel Müdür/Direktör toplam şirket prim bütçesi içinde kalacak şekilde bireysel performansları gözeterek primlerde revizyon talep edilebilir.

Tüm prim listeleri TAV Holding İK tarafından gerekli kontrollerin yapılmasının ardından konsolide edilerek CEO onayına sunulur.

CEO gerekli gördüğü durumlarda belirlenen primleri değiştirir ya da ilgili Şirket Grup Başkanı/Genel Müdür/Direktör'den ek bilgi talep edebilir.

CEO onayı sonrasında prim listeleri Personel Bölümü'ne veya ilgili Şirket İK' ya yazılı ve imzalı olarak gönderilir.

Bağlı Şirketler, yıl sonu performans priminin yanı sıra, faaliyet gösterdiği alanda yaptığı ürün ve hizmet satışlarını gerçekleştiren veya katkı sağlayan personeline aylık veya yıllık hedefler koyabilir, hedeflerin gerçekleşmesini takip ederek aylık, dönem bazlı veya yıllık bazda satış primi verebilir. Satış primi uygulama esasları, bu süreci yürüten ilgili şirketin kendi prosedürleri ile yönetilir. Şirketler satış primi ödemelerinin tamamının listesini TAV Holding İK'ya bildirir. TAV Holding İK aracılığıyla prim listesi CEO onayına sunulur.

YAN HAKLAR UYGULAMASI

Çalışanların mevcut görevlerinde hangi yan haklara sahip olacağına tanımlanmasını; yan haklar uygulamalarının koşul ve prensiplerinin belirlenmesini amaçlayan Yan Hak grupları; verilen Yan Hakların çeşitleri/limitleri ve pozisyonların iş kategorisi gereklilikleri dikkate alınarak 5 grup olarak belirlenmiş olup, bu gruplar için verilen yan haklar detayı "Yan Haklar Yönetmeliği"nde detaylandırılmıştır.

SORUMLULUK

Her yıl Ücret araştırmalarını katılarak TAV Holding ve Bağlı Şirketlerin ücret ve yan haklar yapılarının yönetilmesi, gözden geçirilmesi ve tüm ücret yönetimi politikasının belirlenmesinden TAV Holding İnsan Kaynakları Grup Başkanı (CHRO) sorumludur.

Bağış ve Yardım Politikası

TAV Havalimanları Holding A.Ş., Sermaye Piyasası Kurulu düzenlemelerine bağlı kalmak kaydıyla kurumsal değerleri ile uyumlu olarak insana, çevreye ve yasalara saygıyı ön planda tutarak ve etik kurallar içinde uluslararası uyum regülasyonlarına uygun hareket ederek kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı ile bağış ve yardım yapabilir.

TAV Havalimanları Holding A.Ş. bağış ve yardıma ilişkin politikasını hazırlayarak Genel Kurul'un onayına sunar. Genel Kurul tarafından onaylanan politika doğrultusunda dönem içinde yapılan tüm bağış ve yardımların tutarı ve yararlanıcıları ile politika değişiklikleri hakkında Genel Kurul Toplantısı'nda ayrı bir gündem maddesi ile ortaklara bilgi verilir.

Şirket, tüm etik ve uyum politika ve prosedürlerindeki değerlendirmelerin TAV Holding Uyum Departmanı tarafından tamamlanmasının akabinde sosyal sorumluluk projeleri yürüten vakıf ve derneklere, sivil toplum kuruluşlarına, sosyal yardımlaşma kurum ve kuruluşlarına, sportif faaliyetler yürüten kulüp ve derneklere, eğitim kurum ve kuruluşlarına yardım ve bağışta bulunabilir. Tek seferlik veya aynı takvim yılı içerisinde aynı üçüncü tarafa yapılan toplam bağış tutarının 15.000 (onbeş bin) TL'yi geçmesi halinde üzerinde olan her türlü bağış ve yardım İcra Kurulu Başkanı imzası ile gerçekleştirilebilir.

TAZMİNAT POLİTİKASI

Belirsiz Süreli İş Sözleşmesinin Sona Ermesi

Geçerli Sebep Fesih

Şirket fesih bildirimini yazılı olarak yapmak ve bildirimde fesih sebeplerini açık ve kesin bir şekilde belirtmek koşulu ile iş sözleşmelerini 4857 sayılı İş Kanunu'nun 18. maddesinde göre işçinin yeterliliğinden veya davranışlarından ya da işletmenin, işyerinin veya işin gereklerinden kaynaklanan geçerli bir sebebe dayanarak ve İş Kanunu'nun 17. Maddesinde belirlenen ihbar önelerine uyarak feshedebilir. Çalışan da belirsiz süreli iş sözleşmesini 17. maddede belirtilen bildirim sürelerine riayet etmek suretiyle yazılı olarak feshedebilir..

İhbar öneleri, iş sözleşmesi,

- Altı aydan az devam edenler için **2 hafta**;
- Altı aydan bir buçuk yıla kadar devam edenler için **4 hafta**;
- Bir buçuk yıldan üç yıla kadar devam edenler için **6 hafta**;
- Üç yıldan fazla devam etmiş olanlar için **8 haftadır**.

İşveren işçinin davranışlarından veya işçinin yetersizliğinden doğan geçerli nedenlerin varlığı durumunda personelin yazılı savunmasını alarak, iş sözleşmesini İş Kanunu'nun 19. maddesindeki usule uygun olarak feshedecektir.

Şirket veya Çalışan, belirsiz süreli iş sözleşmesini, yukarıda belirtilen bildirim sürelerine ait ücreti peşin ödemek suretiyle feshedebilir. İhbar öneli, yıllık ücretli izin süresi ile veya Personelin raporlu olması dolayısıyla çalışmadığı sürelerle birleştirilemez ve ihbar süresine dahil edilemez.

DHMi tarafından verilen ve havalimanlarında çalışan kişilerin taşımak durumunda olduğu Havalimanı Apron – Terminal Giriş kartına el konulan Çalışanların; Havalimanlarının güvenlik açısından özel bölgeler olmasından ve kartları olmadan havalimanı bölgesi içerisinde çalışamayacağından 4857 sayılı İş Kanunu'nun 18. Maddesine göre geçerli nedene dayanarak sözleşmeleri feshedilir.

Haklı Sebep Fesih

Şirket veya Çalışan iş sözleşmelerini 4857 sayılı İş Kanunu'nun 24. ve 25. maddesinde belirtilen haklı sebeplere dayalı olarak derhal feshedebilirler. İş akdi İş Kanunu'nun 25/II. Maddesinde yer alan sebepler uyarınca feshedilen çalışana kıdem ve ihbar tazminatı ödenmez.

İşten Çıkış İşlemleri

İşten ayrılan Çalışan hakkında İş Kanunu ve mevzuat gereği işlemler eksiksiz olarak yapılır. Yasa gereği Çalışanın hakedişleri ödenir, ibraname ve işten ayrılma ile ilgili ilişik kesme işlemleri tamamlanır.

Her türlü işten ayrılma durumunda, işten ayrılan Çalışan işten ayrılma şekline göre ilgili ibranameyi imzalar. İşten ayrılan Çalışanla ilgili, “İlişik Kesme ve Zimmet Teslim Formu” doldurulur ve ilgili bölümler bu form gereği işlemleri tamamlarlar.

Kıdem Tazminatı

İş Sözleşmesinin,

- İşveren tarafından 4857 sayılı Kanunu'nun 25. maddesinin II numaralı bendinde gösterilen “işçinin ahlak ve iyi niyet kurallarıyla bağdaşmayan davranışları” dışındaki nedenlerle,
- Personel tarafından yasanın 24. maddesi uyarınca, iş sözleşmelerinin işçi tarafından, bildirim süresi verilmeksizin ve kıdem tazminatı hakkı talep edilerek feshi halleriyle,
- Personel tarafından muvazzaf askerlik hizmeti dolayısıyla,
- İşçinin; yaşlılık, emeklilik veya malullük aylığı almak amacıyla kendi arzusu ile istifa etmesi nedeniyle,
- 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun 60. maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (a) ve (b) alt bentlerinde öngörülen yaşlar dışında kalan diğer şartları veya aynı Kanunun Geçici 81. maddesine göre yaşlılık aylığı bağlanması için öngörülen sigortalılık süresini ve prim ödeme gün sayısını tamamlayarak kendi istekleri ile,
- Bayan Personel tarafından evlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde kendi arzusu ile istifa etmesi nedeniyle,
- Çalışanın vefatı nedeniyle,

son bulması halinde 1475 sayılı İş Kanununun 14. Maddesine istinaden kıdem tazminatı ödenir.

Kıdem tazminatı hakkında belirlenen yasal tavan aşılmamak kaydıyla, Personele her tam yıllık kıdem süresi için 30 günlük ücreti tutarında kıdem tazminatı ödenir. Bir yıldan artan süreler için de aynı oran üzerinden ödeme yapılır.

MENFAAT SAHİPLERİNİN ŞİRKET YÖNETİMİNE KATILIMININ DESTEKLENMESİNE DAİR YÖNERGE

1. Amaç

Bu Prosedür TAV Havalimanları Holding A.Ş. ve bağlı şirketlerinde Şirket hedef ve stratejileri doğrultusunda menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını, girişimciliği ve yaratıcılığı teşvik edici uygulamaların şirket tarafından desteklendiği ve bu konuda yapılan çalışmaların dayandığı kuralların saptanmasını amaçlamaktadır.

2. Kapsam

Bu Prosedür, TAV Havalimanları Holding A.Ş. ve bağlı şirketleri bünyesinde çalışmakta olan tüm personeli ve menfaat sahiplerini kapsamaktadır. Bu şirketler bundan böyle "Bağlı Şirketler" olarak anılacaktır.

Bu Prosedür, kapsamda belirtilmeyen diğer TAV Havalimanları Holding A.Ş.'ye bağlı şirketler için rehber niteliğindedir.

3. Referans ve İlgili Dökümanlar

TAVHOL-İK-YN-010 – Ödül Yönetimi Yönetmeliği
TAVHOL-İK-YG-003 – Öneri Sistemi Yönergesi
TAVHOL-İK-YN-012 – Personel Yönetmeliği
TAVIST-MBY-PR-001 – Müşteri Bildirimlerinin Yönetimi Prosedürü

4. Tanımlar

Bu Prosedür dahilinde aşağıdaki tanımlar geçerli olacaktır;

Menfaat sahipleri: Şirketin hedeflerine ulaşmasında veya faaliyetlerinde ilgisi olan çalışanlar, alacaklılar, müşteriler, tedarikçiler, sendikalar, çeşitli sivil toplum kuruluşları gibi kişi, kurum veya çıkar gruplarıdır.

Çalışan: Şirketin bu Prosedür hükümlerine tabi çalışanı.

Müşteri: TAV Holding ve Bağlı Şirketlerinde işletilen terminalleri kullanarak hizmet alan doğrudan ya da dolaylı olarak ürün satın alan kurum, kuruluş, tüzel veya gerçek kişilerdir.

Ödül: Bu Yönetmelikte sınırları çizilen Çalışanın sunduğu öneri ve başarıları ile Şirkete hizmetlerinden dolayı verilen maddi ve/veya manevi armağan ve mükafatlar.

Öneri Yönetim Platformu: Tüm kullanıcıların internet erişimiyle önerilerini iletebileceği, değerlendirmelerin yapılabileceği, değerlendirme sonuçlarıyla ilgili raporlamaların alınabileceği sistem ve bilgi paylaşım platformu.

Öneri: Şirkete katma değer sağlayacak olan ve belirli kurallar dahilinde sunulan fikir.

Öneri Değerlendirme Üyeleri: Yönetici önerisi veya gönüllülük esasına dayalı olarak seçilen ve Çalışanların önerilerini değerlendiren üyeler.

Öneri Fonksiyonu : Şirketler bünyesinde değerlendirme kurullarına yönlendirilecek olan öneri konularına göre oluşturulan ya da gruplandırılan birimler.

Şikayet: Ürünleri veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.
Şirket Yönetimi: TAV Havalimanları Holding A.Ş. İcra Kurulu Başkanı ve Başkan Yardımcıları

4.Genel Esaslar

Başta şirket çalışanları olmak üzere menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını destekleyici modeller şirket faaliyetlerini aksatmayacak şekilde geliştirilir. Şirket tarafından benimsenen söz konusu modeller ana sözleşmede yer almamakla birlikte şirketin iç düzenlemelerinde yer verilir. Bu modeller şirket temel amaç, vizyon ve stratejik hedefleri ile kurumsal değer ve yetkinliklerini destekleyecek nitelikte tasarlanmıştır.

Modellerin oluşturulma sürecinde ırk, renk, cinsiyet, din, dil, medeni hal, cinsel yönelim, cinsiyet kimliği, politik görüş, etnik kimlik, sağlık durumu, ailevi sorumluluklar, sendikal etkinlik ya da üyelik, fiziksel engellilik ya da yaş gibi etkenlere dayalı ayrımcılık yapılması kabul edilemez. Tüm çalışanlara ve menfaat sahiplerine eşitlik temel ilkesi ile davranır ve fırsat eşitliği sunulur

5. Menfaat Sahiplerinin Şirket Katılımını Sağlayıcı Modeller

5.1.Öneri ve Ödül Sistemi

TAV Havalimanları Holding ve bağlı şirketlerinde, çalışanları yetki ve sorumlulukları dahilinde karar alma mekanizmalarına katılımı sağlanır. Bu kapsamda şirketin kurduğu modellerden bir tanesi Öneri ve Ödül Sistemidir.

Ödül Sistemi ile bu kapsamda; organizasyon içinde Çalışanların motivasyonlarını ve farkındalıklarını artırmak, Çalışanların; Şirkete olan güven, bağlılık ve aidiyet duygularını takdir etmek, Çalışanlarda var olan yararlı olma, sesini duyurma ve yeteneklerini sergileme isteğini desteklemektir.

Öneri Sistemi ile Şirket bünyesinde Çalışanların, Şirket ile ilgili gelişme ve iyileşme ile Şirkete katma değer sağlayacak yenilikçi fikirler üretmelerini desteklemek, bu fikirleri Öneri olarak ileterek Şirket performansı ile kültürünün geliştirilmesine katkı sağlamalarına olanak tanımak ve uygun Önerilerin ödüllendirilmesini düzenlemek amacı ile tasarlanmıştır.

Öneri, var olan bir problemi veya içinde üretkenlik ve verimliliğin iyileştirilip, geliştirilebileceği bir alanı tanımlamalı ve buna uygun makul bir çözümü ortaya koymalıdır veya Şirkete katma değer sağlayacağı düşünülen bir fikir/proje olmalıdır.

Sunulacak önerilerin aşağıda belirtilen kriterlere yönelik olması gerekmektedir;

- Çalışan memnuniyetinin arttırılmasını temel alan öneriler,
- Müşterinin tatminini temel alan iyileştirici ve memnuniyet artırıcı öneriler,
- Gelirleri arttırmaya ya da tasarruf sağlamaya yönelik veya Şirketi olası bir maddi zarardan koruyan öneriler,
- Süreçlerde zamandan tasarruf sağlayan öneriler,
- Şirketin saygınlığı, bilinirliği ve imajına olumlu katkı sağlayan öneriler,
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik öneriler,
- İşgücü verimliliği sağlayan öneriler.

Söz konusu kriterlere uygun Öneriler değerlendirme aşamasında yaratıcılığı, yarattığı katma değeri, etki alanı ve uygulanabilirliği sorgulanarak bir bütün olarak değerlendirilir.

Öneri sürecinde Önerinin verildiği tarihte geçerlilik kazanması esastır. Öneriler, Çalışanlarca bireysel olarak veya birden fazla çalışan tarafından grup halinde verilebilir. Çalışanların başvurularını, Öneri Yönetim Platformu aracılığıyla yapması esastır. Bilgisayar kullanıcısı olmayan Çalışanlar basılı formların öneri kutularına atılması aracılığıyla da başvuru yapılabilir. Basılı nüsha Öneri Formu, eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulup, imzalanıp; zarf içinde öneri kutularına atılmalıdır. Basılı form ile yapılan başvurular ilgili Şirketin Öneri Yönetim Platformu yetkili kullanıcıları tarafından bilgisayar ortamına aktarılır ve değerlendirmeler ve sonucundaki olası ödül harcamaları elektronik platformda yapılır.

Öneri Yönetimi Platformu aracılığıyla gönderilen tüm Öneriler, ilgili Şirket yetkili kullanıcılarına e-mail aracılığıyla bildirilir. Öneri Yönetim Platformuna giriş yapan Yetkili kullanıcılar tarafından önerilerin uygunluğu kontrol edilir, uygun olan öneriler öneri Yönetim Platformu Ana Sayfası'nda yayınlanır.

Önerileri fonksiyonlara göre değişebilecek şekilde 3 kişilik Değerlendirme Üyeleri değerlendirir. Değerlendirme aşamasında tarafsız değerlendirme yapılması için Öneri Değerlendirme Üyeleri başvuru yapan kişinin bilgilerine ulaşamazlar.

Tüm Öneriler maliyet, zaman, marka değeri, hizmet kalitesi, iş gücü verimliliği, etki alanı, uygulanabilirlik, yaratıcılık, çalışan ve müşteri memnuniyetine katkılarına göre Öneri Değerlendirme Formunda değerlendirilir. Öneri Değerlendirme Üyelerinden gelen tüm puanların aritmetik ortalaması alınarak Öneri ortalama puanı oluşur ve oluşan puanlar bu sistem için tasarlanmış olan elektronik alışveriş sitesinde ödüle dönüşür.

Uygulanabilir olarak değerlendirilen tüm önerilerin projelendirilerek hayata geçirilmesi bu sistemin temel amaçlarından bir tanesidir. Uygulanabilir bulunan ve olumlu değerlendirilen öneriler ilgili Bölümlere aktarılarak projelendirilmesi konusunda görüş istenir ve uygunluğu halinde Şirket Yönetimine sunulur.

Ödül ve Öneri Sistemi ile ilgili izlenmesi gereken süreç Holding Ödül Yönetimi Yönetmeliği ve Ödül Yönetimi Yönergesinde detaylı olarak bahsedilmektedir.

5.2. Çalışan Memnuniyeti Anketi Uygulaması

TAV Havalimanları Holding ve bağlı şirketlerinde çalışanların görüş ve önerilerini değerlendirmek adına Çalışan Memnuniyeti Anketi uygulamasını yürütmektedir.

Yönetim olarak şirket hedeflerine ulaşmak için çalışanların motivasyonunu arttırmanın ve bağlılığını sürekli kılmının çok önemli ve değerli olduğuna inanılmaktadır. Bu doğrultuda çalışanların iş hayatındaki memnuniyet düzeylerini ölçmek ve iyileştirmeye yönelik faaliyet planlarını oluşturabilmek için TAV Havalimanları Holding ve bağlı şirketlerinde bu uygulama yapılmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti Anketlerine eklenen şirket yönetimi değerlendirmesi ile ilgili sorular, çalışanların doğrudan üst yönetimine ulaşmasına olanak sağlamaktadır. Aynı zamanda sosyal, çevresel ve ekonomik konulara da değinilerek çalışanların görüş ve önerilerini iletmesine olanak sağlanmaktadır.

Tüm araştırma ve uygulama bağımsız araştırma şirketi tarafından yürütülmektedir. Uygulamanın sonunda ise yine bağımsız şirket tarafından değerlendirme raporu üst yönetime sunulmaktadır. Böylelikle çalışma hayatı çalışanların bakış açısıyla değerlendirilerek, iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenir ve önceliklendirilmesi amaçlanan konular çalışanlar tarafından açık olarak ifade edilebilir.

Çalışan Memnuniyeti Anketi, TAV Havalimanları Holding bünyesinde her 2 yılda bir tekrarlanır ve bir önceki değerlendirme raporu ile karşılaştırılır. TAV Havalimanları Holding bağlı şirketlerinde ise Holding değerlendirmesi beklenmeden gerek görülür ise ara değerlendirme yapılabilir.

5.3. Müşteri Bildirimlerinin Yönetimi

TAV Havalimanları Holding ve bağlı şirketleri; Müşteri Memnuniyeti politikasının eksiksiz uygulanmasını sağlamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla tarafına ulaşan tüm müşteri bildirimlerini inceler, değerlendirir ve uygunsuzlukları belirleyip giderir. Böylelikle müşterilerin beklentilerini en kısa çözümlenmek ve standart oluşturmak amaçlanmaktadır.

Müşteri Bildirimleri, Müşteri ilişkileri bünyesinde kurulmuş olan birimler tarafından yönetilir. Bu kapsamda müşteriler aşağıda belirtilen kanallar aracılığıyla görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilirler.

- Direk Müşteriden gelen (info@tav.aero / cr.tav.aero / ir@tav.aero/ Memnuniyet/Şikayet Kayıt Formları / anketler ile)
- Resmi kurumlar aracılığı ile (Emniyet / Valilik / DHMI /Havayolu Şirketleri ve diğer kurum / kuruluşlar vasıtası ile)
- Basın Bildirimleri ile (gazete / internet / Sosyal paylaşım siteleri)

Gelen Müşteri Bildirimi, Müşteri ilişkileri Departmanı tarafından değerlendirilir ve ilgili konuda araştırma yapıldıktan sonra müşteri bilgilendirilir. Her gelen müşteri bildirim sistemi üzerine kayıt altına alınır.

TAV Havalimanları Holding müşteri memnuniyetsizliklerinin veya memnuniyetsizliğin meydana gelme ihtimali olan durumlar için sürekli denetim ve kontrollerin yapıldığı, müşterilerinin talep ve memnuniyetsizliklerinde aynı memnuniyetsizliğin tekrar ulaşmaması için gerekli iyileştirmelerin ve kontrollerin sürekli yapıldığı, müşteri memnuniyetsizliklerinin sonuçlandırılmasını ve müşterinin mutlaka en kısa sürede bilgilendirilmesini ana ilke olarak kabul etmiş, müşteri odaklı bir yaklaşımı takip etmektedir. ,

Müşteri Bildirimlerinin ölçülmesi kapsamında yılda en az iki kez Kurumsal ve Bireysel Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılır. Anket sonuçlarına göre memnuniyetsizlik oluşturan unsurlar tespit edilir, aksiyon alınarak müşteri bilgilendirilir. Anket sonuçları ise TAV Birim Yöneticileri ve üst yönetimi rapor olarak sunulur.

5.4. Yönetim Kurulu ile İletişim

TAV Havalimanları Holding'in menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını destekleyici olarak kurduğu modellerden bir diğeri de Yönetim Kurulu'na görüş ve önerilerin internet üzerinden sunulduğu bir iletişim kanalının olmasıdır.

Bu internet sitesi üzerinden [<http://www.tavyatirimciiliskileri.com>] bireysel ya da kurumsal yatırımcılar üst yönetime iletilmesini talep ettikleri herhangi bir konunun detayını bu alanda belirtebilir ve üst yönetime iletilmesini sağlayabilir.

Bu doğrultuda iletilen bildirimler öncelikle Yatırımcı İlişkileri departmanına iletilir, burada iletilen konunun kapsam ve önem derecesi değerlendirilip, sınıflandırma yapıldıktan sonra üst yönetime sunulur.