

Otokoç Otomotiv

PAYDAŞ KATILIM PLANI



İçindekiler

1. GİRİŞ	4
2. ULUSAL MEVZUAT	8
3. PAYDAŞ KATILIM PLANI HEDEFLERİ	16
4. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ, ANALİZİ VE KATILIM PLANLAMASI	17
5. ŞİRKET POLİTİKA VE PROSEDÜRLERİ	20
6. OTOKOÇ OTOMOTİV PAYDAŞ YÖNETİMİ	24
7. PAYDAŞLAR	26
8. ŞİKAYET MEKANİZMASI	32
8.1. DIŞ ŞİKAYET MEKANİZMASI	33
8.1.1. ETİK HAT	33
8.1.2. İLETİŞİM HATTI	33
9. İZLEME VE RAPORLAMA	36

1. Giriş

Bu Paydaş Katılım Planı, Otokoç Otomotiv Tic. ve San. A.Ş. tarafından Türkiye’de bulunan tüm lokasyon ve faaliyetleri için kurumsal düzeyde planladığı paydaş katılım sürecine ilişkin genel bir çerçeve sunar.

Plan kapsamında, paydaşların belirlenmesi, halkla istişare faaliyetleri ve geri bildirim (şikâyet) mekanizmalarının nasıl kurgulandığı ve uygulandığına dair esaslar açıklanmaktadır. Söz konusu süreçler, şirketin şeffaflık, katılımçılık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda yapılandırılmıştır.

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Otokoç Otomotiv’in Dünya Bankası iştiraki olan IFC ile gerçekleştirmiş olduğu sürdürülebilir finansman süreci kapsamında, ilgili gereklilikler ve IFC Performans Standartları’na (PS) uyumlu olarak hazırlanmıştır. Plan, proje sürecine ilişkin bilgilerin şeffaf bir şekilde paylaşılmasını ve paydaşların anlamlı katılımını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir.

Bu çerçevede; Otokoç Otomotiv, çalışanları, faaliyetlerinden doğrudan etkilenen yerel Topluluklar ve diğer kilit paydaşlarla sürdürülebilir, açık ve katılımcı bir iletişim kurmayı taahhüt etmektedir. Şirketin faaliyet alanlarına göre her bir operasyonel birim, bu kurumsal plana uygun olarak hareket edecek ve ilgili şikâyet mekanizmaları dahil olmak üzere süreçleri yürütecektir.

Bu plan kamuya açık bir belge olarak yayımlanacak; paydaşların görüş, öneri veya şikâyetlerini iletebilecekleri iletişim kanalları aracılığıyla etkileşim desteklenecektir.

Bu Paydaş Katılım Planı veya Şirketin faaliyetlerine ilişkin herhangi bir soru, yorum veya öneri olması durumunda aşağıda verilen iletişim bilgilerini kullanabilirsiniz:

Otokoç Otomotiv Genel Müdürlük

Adres: Aydınevler Mah. Saygı Cad. No:60/1 34854 Küçükyalı / İstanbul

Telefon: 0 216 587 98 00

Faks: 0 216 388 98 79

Etik Hat: www.koc.com.tr/ihbarbildirim

Website: <https://www.otokocotomotiv.com.tr/>

Otokoç Otomotiv Hakkında

Otokoç Otomotiv, Koç Topluluğu'nun otomotiv sektöründeki ilk yatırımı olarak 1928 yılında kurulan Türkiye'nin lider mobilite şirkettir. Otokoç, Avis, Avis Filo, Maestro Filo Yönetimi, Budget, Otokoç Sigorta, Otokoç 2. El, Otokoç İhale ve Otokoç Parça markaları ile hizmet vermektedir.

Otokoç Otomotiv, mobilite alanında sunduğu kapsamlı hizmet yelpazesıyla müşterilerinin farklı ihtiyaçlarına yanıt vermektedir. Avis ve Budget markaları aracılığıyla kısa dönemli araç kiralama, Avis Filo markasıyla operasyonel kiralama (filo kiralama), Maestro Filo Yönetimi ile uçtan uca filo yönetimi hizmetleri sağlanmaktadır.

Şirket, Ford, Ford Trucks, Volvo, Fiat, Alfa Romeo, Jeep ve Maserati markalarıyla yeni araç satışı, satış sonrası servis ve yedek parça hizmetleri, toptan yedek parça ve aksesuar satışı, ikinci el araç satışı, ihale sistemleri, araç koruma çözümleri, sigorta ve finansman gibi çok sayıda otomotiv çözümünü tek çatı altında müşterilerine sunmaktadır.

Perakende

Otokoç: Koç Holding'in ilk otomotiv sektörü yatırımı olan Otokoç markası ile; Ford, Ford Trucks, Volvo, Fiat, Alfa Romeo, Jeep ve Maserati markalarının satış ve satış sonrası faaliyetlerini sürdürmektedir. Türkiye'de 51 şubesi ile yaygın bir hizmet ağında faaliyet göstererek koşulsuz müşteri memnuniyetini ilk planda tutan öncü çalışmalar yapmaktadır.

Otokoç 2. El: Araç satışı, aynı gün nakit ile araç alımı, profesyonel ekspertiz hizmetleri, yaygın hizmet ağı, temassız teslimat, online satın alım ve ihale sistemi gibi yenilikçi seçenekler ile 2. El araç konusunda güven noktası olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Türkiye çapında 39 lokasyonda hizmet vererek gelecek dönemde de bayilik sistemiyle daha da büyümeyi hedeflemektedir.

Otokoç Otomotiv, bugün itibarıyla Türkiye'nin yanı sıra Yunanistan, Macaristan, Ukrayna, Gürcistan, Azerbaycan, Kazakistan, Kuzey Kıbrıs ve Kuzey Irak'ta olmak üzere toplam **300 noktada** faaliyet göstermektedir.

Otokoç



Otokoç Sigorta: Türkiye genelinde 9 ilde bulunan 26 şube ile trafik ve kasko sigortası, sağlık sigortası, ev ve iş yeri sigortaları başta olmak üzere sektörün öncü ve güvenilir şirketlerinin acenteliği yürütülmektedir.

Otokoç Parça: Orijinal ve eş değer, toptan ve perakende yedek parça satışında faaliyet göstermektedir. Ford, Fiat, Magneti Marelli ve Mako markalarının bayilikleri ile birlikte kendi markası olan Axa ile yedek parça, akü, lastik, aksesuar ve sarf malzemelerinin yurt içi ve yurt dışına satışı gerçekleştirilmektedir. Perakende satışta çevrimiçi ve çevrimdışı kanallar ile birlikte zincir market ve sigorta firmalarına tedarik sağlanmaktadır.

Araç Kiralama

Avis: Avis'in hikayesi Türkiye'de araç kiralamanın hikayesini başlatmıştır. 50 yıl önce temelleri atılan bu sektör, çok sayıda zorluğu aşarak bugünlere gelmiştir. Avis olarak Türkiye'de 45 ilde 79 ofis ile araç kiralama hizmeti vermektedir.

Avis Filo: Avis farkı ile filo kiralama hizmeti sunulan Avis Filo, Türkiye genelinde profesyonel portföy yönetimi, hızlı ve yaygın ikame araç tedarik süreci, 7/24 tam destek gibi hizmetler ile operasyonel araç kiralama faaliyetlerinin lider markasıdır.

Maestro Filo Yönetimi: markası özmal ve kiralık araç sahiplerine uçtan uca filo yönetimi sunan hizmetler bütünüdür. Filo yönetim hizmetiyle bakım, hasar, arıza süreçleri, lastik değişim ve saklama, sigorta ve asistans hizmetleri sunar. Telematik hizmetleri ile araçların konumunun canlı takibi, seyahat raporları, sürüş analizi ve skorlama ile ekonomik ve güvenli sürüş sağlamaktadır.

Budget: Budget markası sayesinde dünyanın en büyük araç kiralama markalarından birinin gücünü tecrübe, esneklik ve ihtiyaca uygun çözümler ile birleştirmektedir. Budget olarak Türkiye'de 33 ilde 57 ofis ile araç kiralama alanında hizmet verilmektedir.

Payless Car Rental: Payless markası ile Yunanistan'da hizmet verilmektedir.

Otokoç Sigorta
Aracılık Hizmetleri A.Ş.

Otokoç Parça

AVIS®

AVIS® filo

MAESTRO
FİLOYÖNETİMİ

Budget®

Payless®
CAR RENTAL

2. Ulusal Mevzuat

Paydaş katılımına yönelik kurumsal yaklaşımın yasal zemini, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası başta olmak üzere çeşitli özel kanunlar ve yönetmelikler ile oluşturulmuştur. Aşağıda, Otokoç Otomotiv'in paydaş ilişkilerini düzenlerken uymakla yükümlü olduğu başlıca ulusal mevzuatlara yer verilmiş olup, bu düzenlemeler kurumun şeffaflık, eşitlik, katılımcılık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda hareket etmesinin hukuki temelini oluşturmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası

Paydaş katılımı süreçlerine ilişkin yasal çerçevenin temel dayanağını Türkiye Cumhuriyeti Anayasası oluşturmaktadır. Anayasa'da yer alan hükümler, düşünce özgürlüğü, ifade özgürlüğü, bireylerin bilgi edinme, katılım ve görüş bildirme haklarını güvence altına alarak, demokratik ve kapsayıcı bir karar alma sürecinin temelini oluşturmaktadır.

Madde 10 – Kanun Önünde Eşitlik: Tüm bireylerin, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin eşit haklara sahip olduğunu ve devletin, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlü olduğunu belirtmektedir. Kamu otoritelerinin bu ilkeyi tüm işlemlerinde gözetmek zorunda olduğunu ayrıca ifade etmektedir.

Madde 25 – Düşünce ve Kanaat Özgürlüğü: Bireylerin düşünce ve kanaatlerini özgürce oluşturabilmesini, açıklamaya zorlanamayacağını ve bu nedenle cezalandırılmayacağını güvence altına almaktadır.

Madde 26 – İfade Özgürlüğü: Herkesin düşünce ve kanaatlerini söz, yazı, resim veya başka yollarla açıklama ve yayma hakkına sahip olduğunu düzenlemektedir. Bu hürriyetin sınırları yalnızca kamu düzeni, milli güvenlik ve başkalarının haklarının korunması gibi meşru gerekçelerle çizilebilmektedir.

Madde 74 – Dilekçe, Bilgi Edinme ve Kamu Denetçisine Başvurma Hakkı: Vatandaşların, idareye yazılı başvuruda bulunarak taleplerini, önerilerini ve şikâyetlerini iletme haklarını tanımlar.

4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Kamu kurumlarının faaliyetlerine dair bilgi edinme süreçlerini tanımlar. Bu kanun, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda bilgiye erişimin çerçevesini belirlemektedir.

3071 Sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun

Bireylerin kendileriyle veya kamu ile ilgili konularda Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne (TBMM) ve idari makamlara yazılı başvuru yapabilmesini düzenler.

2872 Sayılı Çevre Kanunu ve Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) Yönetmeliği

2872 Sayılı Çevre Kanununun amacı, bütün canlıların ortak varlığı olan çevrenin, sürdürülebilir çevre ve sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda yönetilmesi, korunması ve çevresel etkilerin değerlendirilmesi amacıyla düzenlenmiştir. Çevresel etki değerlendirme, önleyici yaklaşım, doğal kaynakların korunması ve çevresel duyarlılık ilkeleri doğrultusunda hareket edilmesini hedeflemektedir. ÇED Yönetmeliği, yatırım projeleri için halkın bilgilendirilmesi ve katılım sürecine ilişkin usulleri belirler.

Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği (Resmî Gazete: 29.07.2022 – 31907)

ÇED sürecine tabi projelerde, halkın bilgilendirilmesi ve katılımının sağlanmasına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. Yönetmelik, katılımcı çevre yönetiminin bir gereği olarak, projenin olası etkileri hakkında kamuoyunun zamanında, yeterli ve anlaşılır bilgiye erişimini ve görüş bildirme hakkını güvence altına alır.

Madde 9 – Halkın Bilgilendirilmesi ve Sürece Katılımı:

Projeden etkilenmesi muhtemel halkın, projenin içeriği hakkında zamanında ve doğru biçimde bilgilendirilmesini ve proje süreçlerine katılımını güvence altına almaktadır.

Bu kapsamda:

- Halk bilgilendirme toplantılarının belirli prosedürlere uygun şekilde ve ulaşılabilir alanlarda yapılması zorunludur.
- Toplantı ilanlarının süresi ve yöntemi kanunla açıkça belirlenmiştir.
- Katılım süreçleri yalnızca toplantı ile sınırlı kalmayıp, proje süresince sürdürülebilir bir etkileşim hedeflenmektedir.

Ayrıca, proje sahibi tarafından hazırlanan Paydaş Katılım Planı (PKP), halkın bilgiye erişim yollarını ve katılım mekanizmalarını sistematik biçimde ortaya koymak zorundadır.

Hazırlanan paydaş katılım planı (PKP) ÇED başvuru dosyası ekinde sunulur. Bakanlık gerekli gördüğü durumlarda, yeterlik verilmiş kurum/kuruluşlardan halkın bilgilendirilmesine yönelik olarak ÇED süreci boyunca; bilgilendirici broşür dağıtılması, anket, seminer gibi çalışmalar yapılması veya proje ile ilgili internet sitesi hazırlanarak bilgi paylaşılması gibi ilave çalışmalar yapmasını da isteyebilir. Ayrıca Bakanlık tarafından talep edilmesi halinde ÇED süreci içerisinde bu plan güncellenir.

4857 Sayılı İş Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu, Türkiye’de işçi-işveren ilişkilerini düzenleyen temel mevzuattır. Çalışma koşullarının belirlenmesi, iş güvencesi, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma süreleri, çocuk işçiliği ve ayrımcılığın önlenmesi gibi başlıklarda yasal çerçeve sunar.

Madde 5 – Eşit Davranma İlkesi: İş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasi görüş, felsefi inanç, din ve benzeri sebeplerle ayırım yapılamaz. İşveren, iş sözleşmesinin kurulması, yürütülmesi ve sona erdirilmesi süreçlerinde eşitlik ilkesine uygun davranmakla yükümlüdür. Cinsiyet temelli ücret farkı dahil olmak üzere doğrudan veya dolaylı ayrımcılığın her türlü sınırlı yasaktır.

Madde 24 – İşçinin Haklı Nedenle Derhal Fesih Hakkı: Belirli veya belirsiz süreli olsun, iş sözleşmeleri işçi tarafından haklı nedenle ve bildirimsiz olarak feshedilebilir. Bu haller, Kanun’da sınırlı olarak düzenlenmiş olup işçinin korunmasını esas alır.

Madde 41 – Fazla Çalışma Ücreti: Ülke genel yararları, işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla mesai yapılabilir. Fazla çalışmanın geçerli olabilmesi için işçinin yazılı onayı gereklidir. Fazla saatler için ek ücret ödenmesi zorunludur.

Madde 42 – Zorunlu Nedenlerle Fazla Çalışma: Zorunlu hâllerde (afet, arıza, arıza önleme vb.) işçinin rızası aranmaksızın fazla çalışma yapılabilir. Bu durumda fazla çalışmanın derhal ve geçici olması esastır. İşverenin işçiye uygun bir dinlenme süresi sağlaması yükümlülüğü saklıdır.

Madde 71 – Çalışma Yaşı ve Çocukların Çalıştırılması Yasağı: 15 yaşını doldurmamış çocukların çalıştırılması yasaktır. 14 yaşını tamamlayan ve ilköğretimini tamamlayan çocuklar, gelişimlerine zarar vermeyecek hafif işlerde çalıştırılabilir. Çocuk işçiliği yalnızca özel koşullarda ve sınırlı şekilde mümkündür.

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)

6698 sayılı Kanun, gerçek kişilere ait kişisel verilerin işlenmesine ilişkin usul ve esasları belirlemekte; temel hak ve özgürlükleri korumayı amaçlamaktadır. Kanun kapsamında, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması, aktarılması ve silinmesi gibi işlemlerin belirli ilkelere uygun olarak yürütülmesi zorunlu hale getirilmiştir.

Otokoç Otomotiv, veri güvenliğini bir kurumsal sorumluluk olarak ele almakta ve kişisel verileri yalnızca açık rıza, yasal zorunluluk veya meşru menfaat çerçevesinde işlemektedir. Şirket bünyesindeki tüm veri işleme faaliyetleri, Kişisel Verilerin Korunması Politikası doğrultusunda yürütülmektedir.

4054 Sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun

4054 sayılı Kanun, serbest piyasa koşulları içinde etkili rekabetin korunmasını ve teşvik edilmesini amaçlamakta; rekabeti bozucu veya kısıtlayıcı her türlü anlaşma, uygulama ve teşebbüs birliğini yasaklamaktadır.

Otokoç Otomotiv, rekabet hukuku yükümlülüklerine uyumu sağlamak amacıyla hazırlanan Rekabet Hukuku Uyum Politikası doğrultusunda, tüm iş süreçlerinde rekabetin korunmasına azami özen göstermekte; çalışanlarını düzenli eğitimlerle bilgilendirerek riskli alanların önüne geçmeyi hedeflemektedir.

5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu (TCK)

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, Türkiye’de suç ve ceza ilişkisini düzenleyen temel yasal çerçevedir. Şirket faaliyetleriyle bağlantılı olarak; yolsuzlukla mücadele, özel hayatın gizliliği, bilgi güvenliği ve finansal suçlara ilişkin hükümler bakımından önem arz etmektedir.

Otokoç Otomotiv, bu kapsamda yürürlüğe koyduğu Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası, İhbar Politikası ve Kişisel Verilerin Korunması Politikası ile TCK hükümlerine tam uyum sağlamayı, ayrıca şirket içi ihlallerin erken tespiti ve önlenmesini kurumsal yükümlülük olarak kabul etmektedir.

5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun

5549 sayılı Kanun, suçtan elde edilen gelirlerin meşru finansal sistemlere sokularak gizlenmesini önlemeyi amaçlamaktadır. Mali sistemde şeffaflık, hesap verebilirlik ve suçla mücadelede etkinlik sağlanması bu yasanın temel hedefidir.

Otokoç Otomotiv, bu düzenlemeye uyum sağlamak amacıyla Suç Gelirlerinin Aklanması, Terörizm ve Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Engellenmesi Politikasını uygulamakta; tüm finansal işlemlerinde risk temelli bir izleme yaklaşımı benimseyerek hem ulusal hem de uluslararası yükümlülükleri dikkate almaktadır.

Uyum ve Etik Yükümlülükler

Otokoç Otomotiv, yalnızca yasal düzenlemelere uyum sağlamakla yetinmeyip, faaliyetlerini etik değerler ve iç kontrol mekanizmaları çerçevesinde yürütmeyi ilke edinmektedir.

Bu kapsamda, Otokoç Otomotiv'in kurumsal değerleri, Etik İlkeleri ve Uyum Politikaları, paydaşlarla kurulan tüm iletişim, danışma ve etkileşim süreçlerinde temel alınmakta ve bu doğrultuda yön vermektedir. Şirketimiz, aşağıda listelenen politika ve prosedürler aracılığıyla, etik dışı davranışların önlenmesi, kurumsal itibarın korunması ve yasal risklerin azaltılmasını hedeflemektedir.

Etik İlkeler: Kurum genelinde adalet, dürüstlük, güven, saygı ve sorumluluk temelinde bir iş kültürü oluşturmayı amaçlar. Tüm çalışanların ve paydaşların uyması beklenen davranış çerçevesini belirler.

Uyum Politikası: Yasal ve düzenleyici gerekliliklere uyumu sağlamak üzere iç denetim, izleme ve kontrol mekanizmalarını sistematik bir yapıya oturtur. Uyum risklerini belirleme ve önleme sürecini yönetir.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası: Her türlü çıkar çatışmasını, yasa dışı menfaat sağlama girişimini ve kurumsal süreçlerde etik dışı etkileşimleri engellemeyi hedefler. Sıfır tolerans ilkesi esas alınır.

Bağış ve Sponsorluk Politikası: Kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde yapılan tüm bağış ve sponsorluk faaliyetlerinin şeffaflık, izlenebilirlik ve kamu yararı ilkelerine uygun şekilde yürütülmesini temin eder.

Hediye ve Ağırlama Politikası: Çalışanlar ve paydaşlar arasında etik dışı yönlendirme yaratabilecek hediye veya ağırlama eylemlerine ilişkin izin, sınır ve kayıt düzenlemelerini tanımlar.

İnsan Hakları Politikası: Çalışanların ve tüm paydaşların temel hak ve özgürlüklerine saygıyı kurumsal bir yükümlülük olarak tanımlar. Ayrımcılığın önlenmesi, eşitlik ve onurlu çalışma koşulları ilkelerini destekler.

Tedarik Zinciri Uyum Politikası: Tedarikçilerle olan ilişkilerde insan haklarına, iş sağlığı ve güvenliğine, çevresel sorumluluklara ve etik kurallara uyumu gözetir. Sürdürülebilir iş ortaklığı anlayışı esas alınır.

Toplumsal Yatırım Politikası: Topluma değer katan ve uzun vadeli sosyal fayda sağlayan projelerin desteklenmesini, şirketin faaliyet gösterdiği bölgelerde sürdürülebilir kalkınmaya katkı sunmasını amaçlar.

Yaptırımlar ve İhracat Kontrolleri Politikası: Uluslararası yaptırımlar, ambargolar ve ihracat denetimlerine uyumu sağlayarak yasal riskleri ve itibar kaybını önlemeye yönelik kontrol süreçlerini belirler.

Rekabet Hukuku Uyum Politikası: Şirketin rekabeti sınırlayıcı uygulamalardan uzak durmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Rekabet kurallarına uygunluğu teminat altına alır ve çalışanlar için rehberlik sunar.

Kişisel Verilerin Korunması Politikası: 6698 sayılı KVKK başta olmak üzere veri koruma mevzuatına uygun olarak, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması ve paylaşılmasında hukuka uygunluğu temin eder.

Disiplin Politikası: Çalışan davranışlarının şirket kurallarına uygunluğunu sağlamak, disiplin süreçlerinde eşitlik ve tutarlılığı temin etmek amacıyla uygulanır.

İhbar Politikası: Etik dışı davranışların, yolsuzlukların veya mevzuata aykırı uygulamaların bildirilebilmesini sağlayan güvenli, anonim ve misillemeye karşı korumalı bir iletişim kanalı sunar.

Suç Gelirlerinin Aklanması, Terörizm Ve Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Engellenmesi Politikası: Finansal faaliyetlerde yasa dışı kaynakların kullanılmasını engellemek, riskli işlemleri önceden tespit etmek ve bu kapsamda ulusal/uluslararası yükümlülüklere uyumu temin eder.

Bu politikalar, Otokoç Otomotiv'in ulusal ve uluslararası her türlü mevzuat ile tam uyum içinde hareket etmesini sağlayarak; insan hakları, bilgi güvenliği, hukuki sorumluluk ve toplumsal duyarlılık ilkelerini bütünsel bir çerçevede hayata geçirmesine katkı sağlamaktadır.

Uluslararası Mevzuat ve Standartlar

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (1948)

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, kadın, erkek ve çocukların temel hak ve özgürlüklerini güvence altına alan evrensel bir belgedir. Ekonomik, sosyal, kültürel, medeni ve siyasi hakların genel çerçevesini çizer. Bildirgenin ilk maddesi, "Tüm insanlar özgür, onurlu ve haklar bakımından eşit doğar. Akıl ve vicdan sahibidir; birbirlerine karşı kardeşçe davranmalıdırlar" ifadesini içerir. Tüm maddeleri, insanların her alandaki temel haklarını kapsar. Bu bildiğe, ilgili uluslararası sözleşme ve protokollerle birlikte Uluslararası İnsan Hakları Hukukunun temelini oluşturur.

Otokoç Otomotiv'in İnsan Hakları Politikası, bu bildirmede yer alan evrensel ilkeler doğrultusunda oluşturulmuştur. Şirketin tüm paydaşlara karşı yürüttüğü faaliyetlerde adil, saygılı ve insan onurunu esas alan bir yaklaşım benimsenmektedir.

Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri (UNGP, 2011)

UNGP, özel sektörün insan haklarına yönelik sorumluluklarını sistematik hale getiren, Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilmiş çerçeve belgedir. Devletin koruma yükümlülüğü, şirketin saygı yükümlülüğü ve etkin telafi mekanizmaları olmak üzere üç temel ilkedden oluşur.

Otokoç Otomotiv, faaliyetlerinden kaynaklanabilecek insan hakları etkilerini tanımlamak, bu etkileri önlemek ve azaltmak amacıyla risk temelli bir yaklaşımı benimsemektedir. Bu kapsamda oluşturulan Etik Hat ve İhbar Mekanizması, insan haklarına yönelik endişe ve ihlallerin güvenli, erişilebilir ve şeffaf biçimde bildirilmesine olanak tanımakta; şirketin bu bildirimleri etkin şekilde ele almasını ve yönetmesini sağlamaktadır. Tüm bu süreçler, BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri ile uyumlu bir kurumsal yapı içerisinde yürütülmektedir.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Temel Sözleşmeleri

ILO tarafından kabul edilen temel sözleşmeler, iş yaşamında evrensel hakları ve insana yakışır çalışma koşullarını düzenlemektedir. Türkiye Cumhuriyeti tarafından da onaylanan bu sözleşmeler, işveren ve çalışan arasındaki ilişkilerde asgari standartları oluşturmaktadır.

Otokoç Otomotiv'in insan kaynakları yönetimi, etik kuralları ve tedarik zinciri uygulamaları, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel ilkeleri doğrultusunda yapılandırılmıştır. Şirket, çalışma ortamlarında ayrımcılığın önlenmesi, eşit fırsatlara erişimin sağlanması ve çalışanlarla yapıcı sosyal diyalogun sürdürülmesini kurumsal sorumluluğunun bir parçası olarak değerlendirmekte ve süreçlerini bu doğrultuda yönetmektedir.

IFC Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları Gereklilikleri

Otokoç Otomotiv, IFC Performans Standartları Gereklilikleri (2012) doğrultusunda bir Paydaş Katılım Planı uygulamayı taahhüt etmektedir. Performans Standartları 1, 2 ve 7'ye atıfta bulunmaktadır.

Performans Standardı 1, faaliyetlerin çevresel ve sosyal etkilerini, risklerini ve fırsatlarını belirlemek, bu konularda şeffaf iletişim ve paydaş katılımı sağlamak ve faaliyet süresince çevresel-sosyal performansı etkin bir şekilde yönetmek gerektiğini vurgular. Ayrıca faaliyetlerinden olumsuz etkilenen paydaşların erken tespit edilmesini ve şikayetlerinin hızlıca çözülmesini sağlayacak etkili bir şikayet mekanizması kurulmasını da destekler.

Performans Standardı 2, çalışanların temel haklarının korunmasını, güvenli ve adil çalışma koşullarının sağlanmasını ve çalışanlarla yönetim arasında yapıcı bir ilişkinin kurulmasını hedefler. Çalışanlara adil davranılması, şeffaf iletişim ortamının tesis edilmesi ve sağlıklı bir işyeri kültürü oluşturulması, faaliyetlerin sürdürülebilirliği açısından kritik öneme sahiptir.

Bu kapsamda, çalışanların ve varsa alt işverenlerin işyerindeki endişelerini özgürce dile getirebilmeleri için erişilebilir, güvenli ve etkili bir çalışan şikayet mekanizması oluşturulur.

Performans Standardı 7, ana toplumdaki farklı kimliklere sahip Yerli Halkların (Indigenous Peoples) çoğu zaman toplumun en dışlanan ve hassas grupları olduğunu kabul eder. Yerli topluluklar, arazi ve doğal kaynaklar üzerindeki haklarını savunmada, kalkınma süreçlerine katılımında ve bu süreçlerden fayda sağlamada sosyal, ekonomik ve hukuki engellerle karşılaşabilir. Otokoç Otomotiv, faaliyetlerinin etki alanında yer alan Yerli Halk topluluklarını ve bu topluluklar üzerindeki potansiyel ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel etkileri önceden belirler. Olumsuz etkiler mümkün olduğunca önlenir, bu mümkün değilse, Yerli Halkların hassasiyetleri dikkate alınarak etkiler azaltılır, düzeltilir veya tazmin edilir. Bu süreç, toplulukların Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılımı ile yürütülür ve gerekli durumlarda Yerli Halklar Planı gibi somut eylem planları hazırlanır.



3. Paydaş Katılım Planı Hedefleri

Paydaş katılımı, sürekliliği olan dinamik bir süreçtir. Bu süreç; paydaşların belirlenmesi ve önceliklendirilmesi, bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi, karşılıklı görüş alışverişine olanak tanıyan istişarelerin gerçekleştirilmesi, etkili bir geri bildirim ve şikâyet mekanizmasının oluşturulması ile etkilenen topluluklara düzenli bilgi aktarımını kapsayan bir dizi adımdan oluşur. Her bir adım, paydaşlarla güvene dayalı bir ilişki kurmayı amaçlamaktadır. Bu plan, tüm yasal ve düzenleyici taahhütler doğrultusunda; kapsamlı, tutarlı, etkili ve anlamlı bir paydaş katılımı sürecinin hayata geçirilmesini sağlamak üzere oluşturulmuştur. Katılım süreçleri, kültürel hassasiyetler gözeticiler, koordineli ve erişilebilir bir şekilde yürütülecek şekilde tasarlanmıştır.

Paydaş katılımının temel hedefleri aşağıdaki şekildedir:

4. Paydaşların Belirlenmesi, Analizi ve Katılım Planlaması

Bu süreç; şirketin faaliyetlerinden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen veya bu faaliyetleri etkileyebilecek tüm paydaşların belirlenmesini, analiz edilmesini ve uygun iletişim stratejilerinin planlanmasını kapsar. Sürecin devamında, paydaşlarla anlamlı bir istişare ve katılım sağlanması, erişilebilir bir şikâyet mekanizmasının kurulması ve paydaşlara düzenli ve şeffaf şekilde bilgi akışının sağlanması hedeflenir.

Otokoç Otomotiv, faaliyetleri sonucu ortaya çıkabilecek çevresel ve sosyal riskleri, potansiyel etkileri ve faaliyetlerin gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özelliklerine ve çıkarlarına uygun şekilde yönetecektir.

Gerekli durumlarda, dezavantajlı ya da hassas grupların sürece etkin katılımını sağlamak amacıyla özel yöntem ve tedbirler alınacaktır. Katılım sürecinin, yerel topluluk temsilcileri üzerinden yürütülmesinin öngörüldüğü projelerde ise Otokoç Otomotiv, bu temsilcilerin topluluğun görüşlerini gerçekten yansıttığını ve yapılan istişarelerin sonuçlarını topluluğun tüm üyelerine doğru ve şeffaf şekilde ileteneğinden emin olmak için makul çabayı gösterecektir.

Bilgi Paylaşımı: Paydaşları ilgilendiren tüm konular hakkında açık ve anlaşılır bilgi sunulacaktır. Bu bilgiler; potansiyel riskler ve etkiler, doğabilecek fırsatlar, katılım ve danışma süreçlerinde izlenecek yöntemler ile şikâyetlerin nasıl ele alınacağına dair açıklamaları kapsayacaktır. Amaç, paydaşların sürece bilinçli şekilde katılımını ve karar alma mekanizmalarına etkin katkı sağlamasını mümkün kılmaktır.

İstişare: Faaliyetleri kapsamında risk ve olumsuz etkilere maruz kalabilecek Etkilenen Topluluklarla anlamlı bir istişare süreci yürütecektir. Bu süreç; toplulukların riskler, olası etkiler ve alınması planlanan önlemler hakkında görüşlerini ifade edebilmelerine imkân tanırken, Otokoç Otomotiv'in de bu geri bildirimleri dikkate alarak gerekli değerlendirmeleri yapmasını ve uygun yanıtları vermesini sağlayacaktır. İstişare faaliyetlerinin kapsamı ve yöntemi, risk düzeyi, potansiyel etkileri ve topluluklar tarafından dile getirilen endişelerle orantılı olarak belirlenecektir. Etkin ve kapsayıcı bir istişare süreci, şeffaf, gönüllü, yerel toplulukların kültürel yapısına uygun, anlaşılabilir ve doğrudan etkilenen bireylerin katılımına öncelik veren, izlenebilir ve anlamlı katılımı teşvik eden bir yaklaşımla yürütülecektir. Otokoç Otomotiv, ayrıca dezavantajlı veya hassas grupların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, onların da istişare sürecine etkin şekilde katılımını temin edecektir. Şirket, bu kapsamdaki uygulamalarını ve yürütülen sürecin yeterliliğini belgelerle destekleyecektir.

Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım: Otokoç Otomotiv'in faaliyetlerinden etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel olarak önemli etkileri bulunduğu anda, bu topluluklarla şeffaf ve katılımcı bir iletişim süreci yürütülecektir.

Bu süreçte, etkilenen Toplulukların öneri, endişe ve beklentileri doğrudan dinlenerek; alınacak çevresel ve sosyal önlemler, kalkınma katkıları ve fırsatların paylaşımı gibi konularda karar alma süreçlerine dahil edilecektir. İstişare süreci yürütülürken, topluluk içindeki farklı grupların, kadın ve erkek bireylerin görüşlerinin ayrı platformlarda da olsa dengeli şekilde alınmasına özen gösterilecektir.

Toplulukların maruz kalabileceği risk ve olumsuz etkileri önlemeye veya azaltmaya yönelik tüm süreç şeffaf biçimde kayıt altına alınacak; alınan geri bildirimlerin nasıl değerlendirildiğine dair topluluklara düzenli bilgi verilecektir.

Yerel halkı etkileyecek faaliyetlerde, bu halkları da bilgilendirilmiş istişare ve katılım sürecine katarak, gerekli durumlarda özgür ve önceden bilgilendirilmiş rızaları alınacaktır.

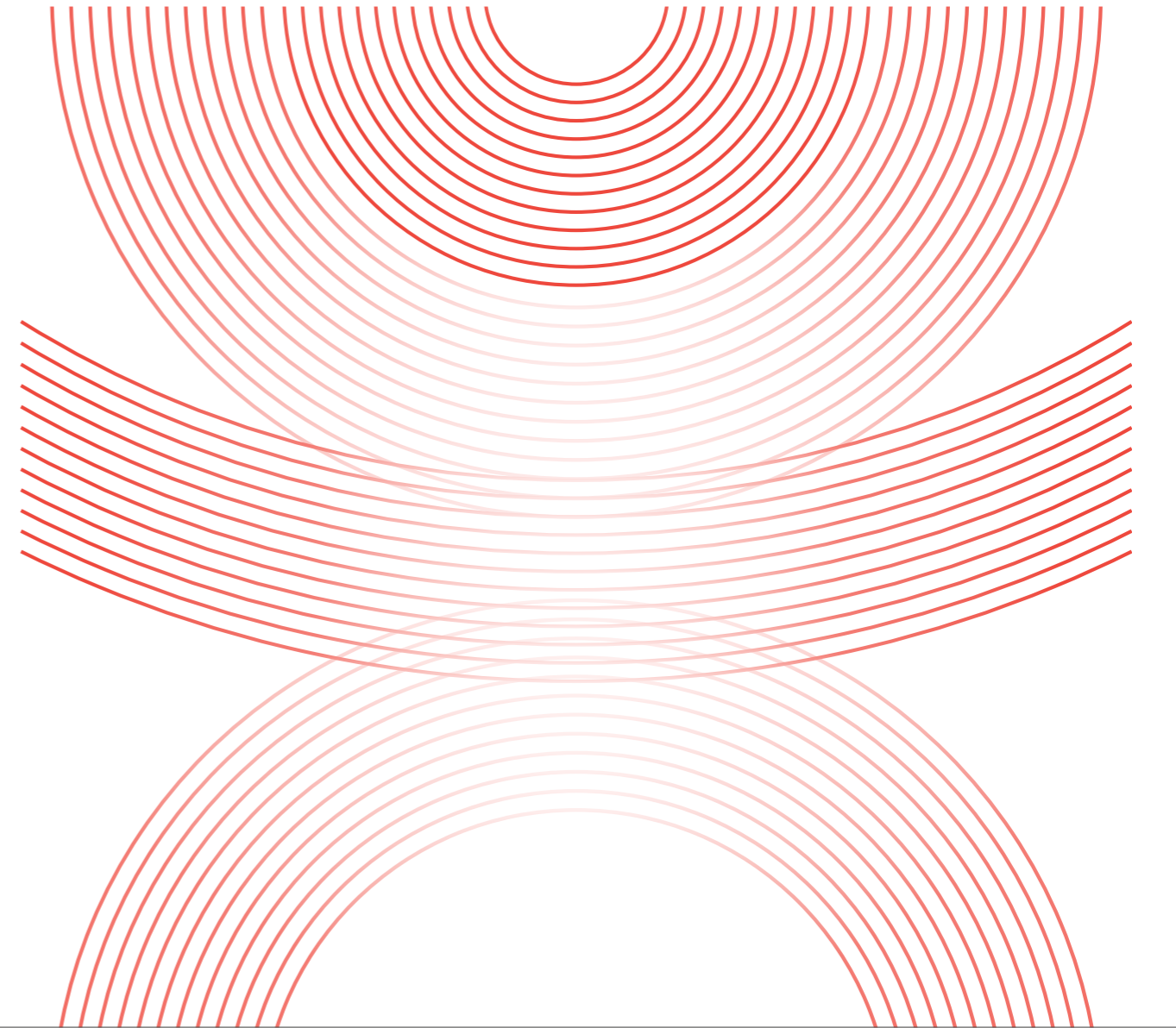
Paydaş katılımı ev sahibi devletin sorumluluğunda gerçekleştirildiğinde ise ilgili devlet kurumlarıyla izin verilen ölçüde iş birliği yapılacaktır. Devlet kapasitesinin sınırlı olduğu durumlarda Otokoç Otomotiv, paydaş katılımının planlanması, uygulanması ve izlenmesinde aktif rol oynayacaktır.

Dış İletişim ve Şikayet Mekanizması: Otokoç Otomotiv, dış iletişimlerin etkin ve şeffaf bir şekilde yönetilmesini sağlamak amacıyla dış iletişim prosedürü hazırlayacak ve hayata geçirecektir. Bu prosedür; dış paydaşlardan gelen iletişimlerini sistematik şekilde karşılamayı ve kaydetmeyi, gündeme getirilen konuları önceliklendirilerek değerlendirmeyi, yanıt vermeyi, gerekli durumlarda resmi geri bildirimlerde bulunmayı, verilen yanıtların takibini ve belgelenmesini kapsayacaktır. Ayrıca, iletilen geri bildirimler doğrultusunda iletişimlerin yönetiminde gerekli güncellemelerin yapılmasına olanak tanıyacak mekanizmaları da içerecektir.

Otokoç Otomotiv, faaliyetlerinden etkilenebilecek paydaşların ve Toplulukların çevresel ve sosyal

performansa ilişkin endişe ve şikayetlerini dile getirebilecekleri şikayet mekanizması oluşturacaktır. Bu mekanizma, faaliyetlerin potansiyel risk ve olumsuz etkileriyle orantılı olacak şekilde tasarlanacak ve özellikle Etkilenen Toplulukların erişimine açık olacaktır. Şikayetlerin adil, hızlı ve şeffaf bir biçimde ele alınmasını sağlayacak süreçler, kültürel açıdan duyarlı, kolay erişilebilir ve anlaşılır bir yapıyla desteklenecektir. Endişesini veya şikayetini dile getiren taraf hiçbir bedel veya yaptırımla karşılaşmayacak, şikayetini dile getiren hiçbir paydaşın ayrımcılığa uğramasını sağlayacaktır. Şikayet mekanizması, yasal veya idari çözüm yollarına başvurulması önünde engel olmayacaktır. Otokoç Otomotiv, paydaş katılımı sürecinde Etkilenen Toplulukları şikayet mekanizması hakkında bilgilendirecektir.

Etkilenen Topluluklara Sürekli Raporlama: Otokoç Otomotiv, faaliyetlerinden etkilenen paydaşları ve Toplulukları ilgilendiren çevresel ve sosyal risklerin veya etkilerin giderilmesine yönelik hazırlanan Eylem Planları ile istişareler ve şikayet mekanizması yoluyla iletilen endişeler hakkında kaydedilen ilerlemeyi periyodik olarak paylaşacaktır. Etkilenen paydaşların endişelerini gidermeye yönelik hafifletme tedbirleri veya faaliyetlerinde değişiklik veya ekleme yapılması halinde, güncel durum hakkında bilgilendirme yapacaktır. Bu raporlamaların sıklığı yılda en az bir kere olmak üzere, dile getirilen endişeler ile orantılı olacaktır.



5. Şirket Politika ve Prosedürleri

Yönetim Sistemleri Politikaları

Otokoç Otomotiv, aşağıdaki politikaları uygulamaktadır.



Etik İlkeler ve Uyum Politikaları



6. Otokoç Otomotiv Paydaş Yönetimi

Otokoç Otomotiv, paydaş ilişkilerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılığı esas alarak tüm paydaşlarıyla sürekli, açık ve kapsayıcı bir iletişim içinde olmayı taahhüt etmektedir.

Bu doğrultuda yürütülen paydaş katılım süreçleri; Etkilenen Topluluklar, çalışanlar, müşteriler, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlardan gelen geri bildirim, öneri ve taleplerin etkin şekilde toplanmasını, değerlendirilmesini ve yönetim kararlarına entegre edilmesini kapsamaktadır.

Bu bilgiler; kurumsal stratejilerin şekillendirilmesi, çevresel ve sosyal risklerin ve fırsatların belirlenmesi, politikaların geliştirilmesi ve güncellenmesi, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine uygun toplumsal yatırım programlarının oluşturulması gibi alanlarda Otokoç'a rehberlik eden önemli girdiler olarak ele alınmaktadır.

Paydaş katılımı sürecinden elde edilen çıktılar çevresel ve sosyal yönetim sistemine entegre edilmekte ve bu süreç boyunca paydaşlara düzenli ve anlamlı geri bildirim sağlanmaktadır.

Otokoç Otomotiv, paydaş yönetimi sürecini, şeffaf, kapsayıcı ve bilgiye dayalı bir istişare ve katılım sürecinin temel adımı olarak ele almaktadır. Paydaş yönetiminin amacı, projeden doğrudan ya da dolaylı şekilde etkilenen grupları ve kurumları belirlemek, bu paydaşları önceliklendirerek etkili bir katılım stratejisi geliştirmektir. Paydaş tanımlama ve analizi sürekli bir süreçtir. Tanımlanan paydaş listesi; gerçekleştirilen faaliyetler kapsamında, gelen şikâyet ve talepler doğrultusunda güncellemelerle birlikte düzenli olarak gözden geçirilip güncellenir. Böylece Otokoç Otomotiv, herkes için erişilebilir ve anlamlı bir katılım süreci yürütmeyi garanti altına alır.

Otokoç Otomotiv bu kapsamda:

- Faaliyetlerinin etkileyebileceği tüm iç ve dış paydaşları belirler. Bu analizde yerel halktan kamu otoritelerine, çalışanlardan sivil toplum kuruluşlarına ve uluslararası paydaşlara kadar geniş bir yelpazede değerlendirme yapılır.
- Paydaşlarla kurulacak ilişkilerin yönetimi için; iletişim araçları, iletişim sıklığı ve katılımın etkisi planlanır.
- Etkilenen Topluluklar özelinde, olumsuz etkileri azaltmaya, olumlu etkilerden fayda sağlamaya ve toplumla aktif iletişim kurmaya yönelik yerel düzeyde çalışmalar yürütür.
- Paydaşların ilettiği tüm şikâyet ve talepleri kayıt altına alır ve en kısa sürede geri bildirim sağlar.
- Özellikle kırılgan veya dezavantajlı grupların sürece katılımını kolaylaştırmak adına özel yöntem ve iletişim kanalları geliştirir.
- Tüm iletişimlerde, kültürel olarak uygun dil ve yöntemleri benimser.
- Paydaşların etkili katılımını sağlamak amacıyla çeşitli kanallar üzerinden katılım fırsatları yaratır.
- Başta sivil toplum kuruluşları olmak üzere ilgili tüm grupların öneri ve görüşlerini ifade edebilmeleri için uygun alanlar sağlar.

Otokoç Otomotiv'de paydaşlar iki temel grupta değerlendirilir:

- Dış paydaşlar, faaliyetlerinden doğrudan etkilenen bireyler, topluluklar ve kurumları kapsar.
- İç paydaşlar, faaliyetlerin planlama ve uygulanmasında rolü ya da çıkarı olan çalışanları ve ilgili birimleri içerir.

Paydaş analizi, iç paydaşların faaliyetler kapsamındaki sorumluluklarını ve kurumsal işleyişi tanımlarken; dış paydaş analizinde, kurulacak ilişkinin türü, sıklığı ve içeriği planlanarak sürekli ve verimli bir iletişim zemini oluşturulur.

7. Paydaşlar

Çalışanlar

Çalışanların güvenliği, refahı ile fiziksel ve zihinsel sağlıkları, Otokoç Otomotiv için her zaman önceliklidir. Otokoç Otomotiv'in sürdürülebilir büyüme yolculuğunda; çalışanlarının yetkinlikleri, bilgi birikimleri ve kuruma olan bağlılıkları, iş hedeflerine ulaşmada belirleyici rol oynamaktadır.

Kurumsal stratejilerin başarıyla hayata geçirilmesinde çalışanların katkısı, en temel yapı taşlarından biri olarak görülmektedir. Bu anlayışla Otokoç Otomotiv, çalışanlarına değer veren, gelişimlerine yatırım yapan ve onları geleceğe taşıyan bir işveren olma sorumluluğunu kararlılıkla sürdürmektedir.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

Güvenli, sağlıklı ve destekleyici bir çalışma ortamı, kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyecek fırsatlar ve deneyim alanları, maaş ve yan haklar ile iş-özel yaşam dengesini gözeten çalışma koşulları, çalışan memnuniyeti, bağlılığı ve kuruma aidiyeti artıran, katılımcı ve ilham verici bir kurum kültürü, şirket stratejisi ve değerleri, insan hakları ve etik değerlere saygı, çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Sürekli
Toplantılar ve eğitimler	Sürekli
Dijital iletişim araçları	Sürekli
Dijital eğitim programları	Sürekli
Çalışan memnuniyeti anketleri	Yılda iki kez
Çalışanlara özel düzenlenen etkinlikler	Özel günlerde
Performans Değerlendirme Toplantıları	Yıllık
Eğitim Programları	Yıllık
Duyurular ve bildirimler	Sürekli
Kurum içi yayınlar	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık
Kurum içi eğitim programlar	Yıllık
Etik İlkeler ve Uyum Politikaları	Sürekli
Tanıma, Takdir ve Ödüllendirme Sistemi	Sürekli
Kurum İçi Portallar	Sürekli

Paydaş Önceliklendirme Konuları: Çalışan Memnuniyeti, Çeşitlilik, Fırsat Eşitliği ve Ayrımcılık Yapmama, İş Sağlığı ve Güvenliği, Etik ve Uyum.

Müşteriler

Otokoç Otomotiv, müşteri memnuniyetini iş modelinin merkezine yerleştirmekte ve tüm değer zinciri boyunca müşteri odaklı yaklaşımı esas almaktadır. Müşteri tercihleri, şirketin satış stratejilerini, hizmet altyapısını ve operasyonel planlamasını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür.

Müşteri memnuniyeti, sadakati ve geri bildirimleri, Otokoç Otomotiv'in sunduğu ürün ve hizmetlerin sürekli olarak geliştirilmesinde yol gösterici bir unsur niteliğindedir. Bu geri bildirimler; kullanıcı deneyimini daha üst seviyeye taşımanın yanı sıra, pazarda sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamada da önemli rol oynamaktadır.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, müşteri taleplerini karşılayarak beklentilerin ötesine geçecek şekilde müşteri deneyimi sunmak, yüksek performanslı, kaliteli ve güvenilir hizmetler sunmak.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

Müşteri memnuniyeti anketleri	Sürekli
E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Talep üzerine
Müşteri ziyaretleri ve toplantıları	Talep üzerine
Sergiler, konferanslar, fuarlar, zirveler	
İnternet sitesi	Sürekli
Sosyal medya	Sürekli
İstek / şikayet	Talep üzerine
Etik İlkeler ve Uyum Politikaları	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık

Paydaş Önceliklendirme Konuları: Müşteri Memnuniyeti ve Güvenliği, Kurumsal Yönetişim, Müşteri Veri Gizliliği, İklim Krizi ile Mücadele, Etik ve Uyum.

Tedarikçiler

Tedarikçiler, Otokoç Otomotiv'in operasyonlarının sürekliliğine, sunduğu ürün ve hizmetlerin yüksek kalite ve güvenilirlik standartlarında müşterilere ulaştırılmasına, aynı zamanda maliyet avantajı sağlanmasına önemli katkı sunmaktadır. Otokoç Otomotiv, tedarik zincirini sadece ekonomik fayda odağında değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal sorumluluk perspektifiyle de yöneterek, iş ortaklarıyla birlikte sürdürülebilir bir gelecek inşa etmeyi hedeflemektedir.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

Tedarik zincirinde sürdürülebilirlik, uzun vadeli güvenilir iş birlikleri geliştirmek.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Talep üzerine
Toplantılar	Talep üzerine
Tedarikçi portalları	Sürekli
İnternet sitesi	Sürekli
Sosyal medya	Sürekli
İstek / şikayet	Talep üzerine
Etik İlkeleri ve Uyum	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık

Paydaş Önceliklendirme Konuları: Sürdürülebilir tedarik zinciri, İklim Krizi ile Mücadele, Etik ve Uyum.

İş Birlikleri

Otokoç Otomotiv, iş birliği yaptığı paydaşlarını stratejik paydaşlar olarak değerlendirmektedir. İş birlikleri; çevresel, sosyal ve ekonomik değer yaratma süreçlerinde önemli rol oynayan, karşılıklı gelişim ve ortak faydaya dayalı ilişkilerle şekillendirilmektedir.

İş birlikleri, Otokoç Otomotiv'in ticari, operasyonel veya kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinde birlikte çalıştığı paydaşları ifade etmektedir. Bu paydaş grubu; bayiler, bankalar, sivil toplum kuruluşları, dernekler ve benzeri kurum, kuruluş ve işletmeleri kapsamaktadır.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

Sürdürülebilir ve yenilikçi projeler ve iş birlikleri geliştirmek.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Talep üzerine
Ziyaretler ve toplantılar	Talep üzerine
İnternet sitesi	Sürekli
Sosyal medya	Sürekli
İstek / şikayet	Talep üzerine
Etik İlkeleri ve Uyum Politikaları	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık

Paydaş Önceliklendirme Konuları: İklim Krizi ile Mücadele, Etik ve Uyum, Çevre ve Atık Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Kurumsal Sosyal Sorumluluk.

Kamu Kurumları Ve Kanun Yapıcı Kuruluşlar

Otokoç Otomotiv, tüm operasyonlarını güvenli, sorumlu ve yasalara tam uyumlu şekilde yürütmeyi temel ilke olarak benimsemektedir. Yasal gereklilikleri titizlikle takip eden Otokoç Otomotiv, aynı zamanda sektör dinamiklerini ve regülasyonlardaki gelişmeleri yakından izlemek amacıyla ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim içinde hareket etmektedir.

Paydaş matrisi üzerinde kamu kurumları tek bir grup altında “Kamu Kurumları ve Kanun Yapıcı Kuruluşlar” olarak gösterilmiştir. Ancak bu grup içerisinde, Otokoç Otomotiv açısından etkileşim sıklığı ve düzenleyici otoritesi yüksek olan kurumlar öncelikli paydaşlar olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda; Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (merkez ve taşra teşkilatları), Emniyet Genel Müdürlüğü, Gelir İdaresi Başkanlığı, ticaret odaları, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ve belediyeler plan kapsamında öne çıkan kurumlar arasında yer almaktadır.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

Yasa ve mevzuata uyum.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

Periyodik raporlama, yasal beyan ve bildirimler	Çeşitli aralıklarla ve belirli dönemlerde
Toplantı ve konferanslar	Talep üzerine
E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Talep üzerine
Ziyaretler ve toplantılar	Talep üzerine
İnternet sitesi	Sürekli
Sosyal medya	Sürekli
Denetimler	Periyodik/anlık
Etik İlkeleri ve Uyum Politikaları	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık

Paydaş Önceliklendirme Konuları: Kurumsal Yönetişim, İklim Krizi ile Mücadele, Etik ve Uyum, Çevre ve Atık Yönetimi, Enerji ve Su Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, Yasa ve Mevzuatlara Uyum.

Etkilenen Topluluklar

Otokoç Otomotiv, Topluluklar (yerel yönetim temsilcileri, sivil toplum temsilcileri, siyasetçiler, öğretmenler ve/veya diğer paydaş grupları) ve yerli halkların etkilenebileceği her durumda, şeffaf, yapıcı ve kapsayıcı bir iletişim süreci yürütmeyi temel sorumluluğu olarak görmektedir.

Bu doğrultuda, etkilenen Topluluklar ve yerli halkların doğru ve zamanında bilgiye erişmesini, görüşlerini ifade edebilecekleri güvenli ortamların oluşturulmasını ve karar alma süreçlerine anlamlı şekilde katılmalarını sağlamaktadır.

Otokoç Otomotiv’in faaliyet gösterdiği coğrafi bölgelerde bulunan ve faaliyetlerinden doğrudan etkilenen topluluklar, bu paydaş grubuna dahildir. Bu gruba yakın çevredeki mahalleler, seçilmiş yerel temsilciler ve muhtarlar da dahildir.

Paydaş Katılım Yaklaşımı ve Faaliyetleri:

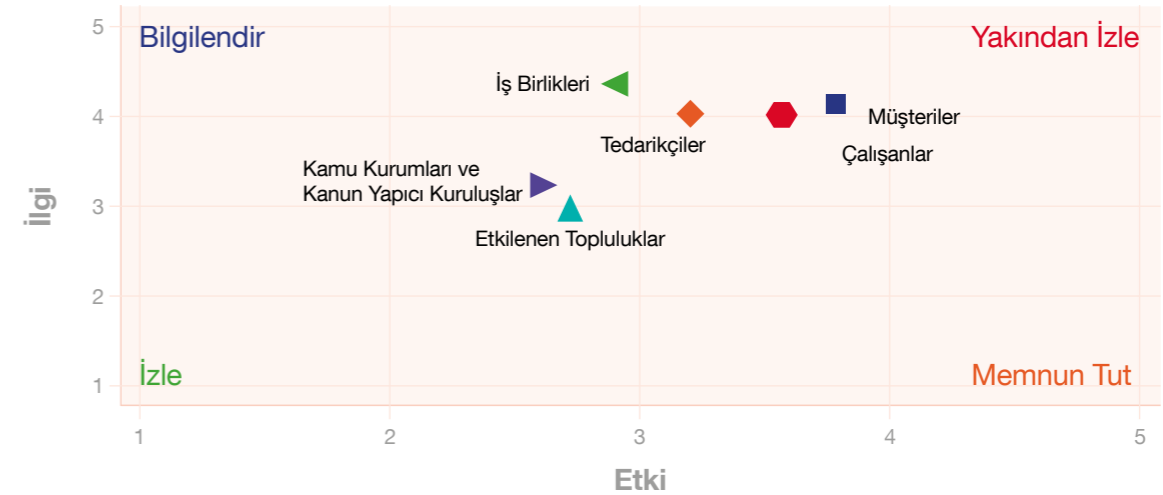
Faaliyetlere yönelik bilgilendirme, talep ve şikayetlerin yönetimi.

Paydaş İletişim Yöntemi ve Sıklığı:

E-posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler	Talep üzerine
Ziyaretler ve toplantılar	Talep üzerine
İnternet sitesi	Sürekli
Sosyal medya	Sürekli
İstek / şikayet	Talep üzerine
Etik İlkeleri ve Uyum Politikaları	Sürekli
Sürdürülebilirlik Raporu	Yıllık
Faaliyet Raporu	Yıllık

Paydaş Önceliklendirme Konuları: Kurumsal Yönetişim, Etik ve Uyum, Yasa ve Mevzuatlara Uyum.

Otokoç Otomotiv Paydaş Etki – İlgisi Matrisi



Paydaş Grubu	Ortalama Etki	Ortalama İlgisi	Kategori
Çalışanlar	4,000	3,904	Yakından Yönet
Müşteriler	4,108	4,000	Yakından Yönet
Tedarikçiler	3,988	3,687	Yakından Yönet
Kamu Kurumları ve Kanun Yapıcı Kuruluşlar	4,217	3,470	Memnun Tut
İş Birlikleri	3,217	3,024	İzle
Etkilenen Topluluklar	3,072	3,072	İzle

- Yakından Yönet (Manage Closely): Yüksek etki ve yüksek ilgi
- Memnun Tut (Keep Satisfied): Yüksek etki, düşük ilgi

- Bilgilendir (Keep Informed): Düşük etki, yüksek ilgi
- İzle (Monitor): Düşük etki ve düşük ilgi

8. Şikayet Mekanizması

Otokoç Otomotiv, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda yapılandığı iç ve dış şikayet mekanizmalarıyla, tüm paydaşlarının yalnızca etik dışı davranışlara ve yasal ihlallere değil; aynı zamanda çevresel, sosyal ve yönetimle ilgili tüm endişelerine ilişkin olarak da güvenli, erişilebilir ve etkili biçimde sesini duyurabilmesini hedeflemektedir.

Bu mekanizmalar, paydaşların görüş, şikayet ve önerilerini gizlilik esasıyla paylaşabileceği, misillemeye karşı korunduğu ve sürecin izlenebilirliği güvence altına alınmış sistemlerdir. İç ve dış bildirim süreçleri, Otokoç Otomotiv'in Etik İlkeler ve Uyum Politikaları çerçevesinde yürütülmekte olup; Koç Holding tarafından yönetilen Etik Hat başta olmak üzere çeşitli bildirim kanalları üzerinden işlerlik kazanmaktadır.

8.1. Dış Şikayet Mekanizması

8.1.1. Etik Hat

Otokoç Otomotiv'in dış paydaşları – müşteriler, iş ortakları, tedarikçiler, danışmanlar ve diğer üçüncü taraflar – etik ilkelere ve yasal düzenlemelere aykırı olduğundan şüphelendikleri durumları sosyal, çevresel veya toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık, cinsel taciz ve şiddet gibi başlıklar da dahil olmak üzere tüm etik konularla ilgili endişelerini veya şikayetlerini doğrudan Koç Topluluğu tarafından yönetilen Etik Hat üzerinden bildirebilir. Etik Hat, 7/24 erişilebilir olup hem telefon hem de web tabanlı sistemlerle hizmet vermektedir (www.koc.com.tr/ihbarbildirim). Bildirimler isimsiz yapılabildiği gibi, gizlilik prensibi çerçevesinde ele alınmakta ve yalnızca yetkilendirilmiş kişiler tarafından değerlendirilmektedir.

İhbar Politikası uyarınca, bu bildirimden ardından derhal ön değerlendirme yapılmakta ve gerektiğinde bağımsız bir soruşturma başlatılmaktadır. Soruşturmalar gizlilik esasına göre yürütülmekte, çıkar çatışmalarına karşı önlemler alınmakta ve Etik İlkeler ve Uyum Politikaları'na uygun şekilde sonuçlandırılmaktadır. Dış paydaş şikayetleri kayıt altına alınır, şeffaf ve izlenebilir süreçlerle yönetilerek başvuru sahibine uygun sürede yazılı dönüş sağlanır.

8.1.2. İletişim Kanalı

Otokoç Otomotiv' in iletişim bilgileri kamuya açık olup, web sayfalarında (<https://www.otokocotomotiv.com.tr/iletisim>) yer almaktadır. Tüm paydaşlar web sitesinde yer alan iletişim bilgileri ve iletişim formu, çağrı merkezi, sosyal medya platformları aracılığıyla Otokoç Otomotiv ile iletişime geçebilmektedir. Bu iletişim kanalları aracılığıyla gelen şikayetler kayıt altına alınarak değerlendirilir, çözüme kavuşturulur ve yanıtlanır.

Otokoç Otomotiv, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında müşteri deneyimini sürekli geliştirmeyi ve memnuniyeti en üst seviyede tutmayı hedefler.

Müşteriler, web sitesi, çağrı merkezi, sosyal medya, anketler ve sikayetvar.com gibi kanallar aracılığıyla geri bildirimde bulunur. Bildirimler Voice CRM sistemine kaydedilir, talep veya şikayet olarak sınıflandırılır ve ilgili iş birimine atanır.

Çözüm süreci gerektiğinde diğer birimlerle iş birliği içinde yürütülür. Çağrı merkezi kapanış görüşmesini yapar ve memnuniyet durumu sorgulanır. Gerekirse süreç yeniden başlatılır. Müşterilerden gelen şikayetlere maksimum 3 saat içerisinde ilk geri dönüş yapılır ve konu ağacına göre 1 ila 4 gün süre içerisinde çözüme ulaştırılır.

Biletler düzenli olarak analiz edilerek raporlanır, tekrar eden konular izlenir ve aksiyon planları oluşturulur. Periyodik müşteri memnuniyet anketleri yapılır, sonuçlar analiz edilerek performans göstergeleri takip edilir. Elde edilen içgörüler doğrultusunda iyileştirme alanları belirlenir ve müşteri odaklı aksiyonlar geliştirilir.

8.2. İç Şikayet Mekanizması

8.2.1. Etik Hat:

Otokoç Otomotiv çalışanları, iş yerindeki etik dışı ya da hukuka aykırı uygulamalara yönelik şüphelerini; faaliyetlerden doğabilecek sosyal, çevresel veya toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık, cinsel taciz ve şiddet gibi başlıklar da dahil olmak üzere tüm etik konularla etik konularla ilgili endişelerini veya şikayetlerini; bağlı yöneticilerine, İç Denetim Departmanı'na veya Hukuk ve Uyum Müşavirliği'ne doğrudan ya da Etik Hat üzerinden bildirebilir. Etik Hattı 7/24 erişilebilir olup hem telefon hem de web tabanlı sistemlerle hizmet vermektedir (www.koc.com.tr/ihbarbildirim). Bildirimler isimsiz yapılabildiği gibi, gizlilik prensibi çerçevesinde ele alınmakta ve yalnızca yetkilendirilmiş kişiler tarafından değerlendirilmektedir.

İhbar Politikası uyarınca (<https://www.otokocotomotiv.com.tr/assets/pdf/Koc-toplulugu-ihbar-politikasi.pdf>), bu bildirimden ardından derhal ön değerlendirme yapılmakta ve gerektiğinde bağımsız bir soruşturma başlatılmaktadır. Bildirim kapsamında; kötü niyetli olmadığı sürece bildirim yapan çalışana yönelik hiçbir misillemeye tolerans gösterilmez. Soruşturmalar gizlilik esasına göre yürütülmekte, çıkar çatışmalarına karşı önlemler alınmakta ve Etik İlkeler ve Uyum Politikaları'na uygun şekilde sonuçlandırılmaktadır.

8.2.2. Çalışan Görüş ve Bildirim Hattı

Çalışanlarla etkili iletişim kurmak ve çalışanların talep, öneri, şikayet ve geri bildirimlerini almak amacıyla "Çalışan Görüş ve Bildirim Hattı" oluşturulmuştur. Bu hatta gelen bildirimler kayıt altına alınarak, adil, eşitlikçi, kapsayıcı ve gizlilik esasına uygun şekilde değerlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır. Çalışanlar, mesai saatleri içerisinde telefon hattı üzerinden bu hatta ulaşabilmektedir.

Çalışanlar bu hat aracılığıyla karşılaştıkları zorlukları ve geliştirme önerilerini iletebilmektedir. Ayrıca iş ortamına yönelik görüş ve geri bildirimlerini de paylaşabilmektedirler.

Çalışanlar, bildirimlerini telefonla görevli temsilciye sözlü olarak iletir. Temsilci, bildirimi şirket intranet sistemi üzerinden kaydeder ve ilgili kategoriye göre ilgili birime yönlendirir. İlgili birim, bildirimi sistem üzerinden üzerine alarak çözüm sürecini yürütür ve tamamlandığında bildirimi kapatır. İlk geri dönüş en geç üç iş günü içinde sağlanır. Bildirimler anonim veya isimli yapılabilir; anonim bildirimlerde dönüş temsilci, isimli bildirimlerde ilgili birim tarafından yapılır.



9. İzleme ve Raporlama

Paydaş katılım sürecinin düzenli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi, faaliyetlerin sağlıklı ilerlemesi ve doğru zamanda etkili kararlar alınabilmesi açısından kritik öneme sahiptir.

Bu sürecin etkinliğini ölçmek amacıyla, Otokoç Otomotiv'in Paydaş Katılım Planı kapsamında paydaşlarla etkileşim ve paydaş katılımı sürekli olarak izlenecek ve her yıl kamuya açık bir şekilde raporlanacaktır. Paydaş katılımı ve paydaşlardan gelen talep, şikayet, geri bildirim Sürdürülebilirlik Raporunda yer verilecektir.



Otokoç Otomotiv