

ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş. PKP VE ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI

Dök ID: PLN-PKP-TR

Revizyon: 01

Revizyonlar

Rev.	Tarih	Hazırlayanlar	Kontrol Eden	Onaylayan	Açıklama
Taslak	20.09.2021	E.D.A	H.A	H.A	İlk yayın
01	16.11.2021	M.A	H.A	H.A	Bankanın dış şikayetlerle ilgili yorumunun karşılanması.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01	
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	3 of 23	

İçindekiler

Tablolar Listesi.....	5
Tanımlar, Kısaltmalar.....	6
1. GİRİŞ.....	8
1.1. Faaliyet Tanımı.....	8
1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları	8
2. ULUSLARARASI STANDARTLAR	9
2.1. IFC Performans Standartları	9
3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ	11
4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ	13
4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar	13
4.2. Diğer İlgili Taraflar.....	13
4.3. Paydaş Matrisi	13
5. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ.....	16
6. PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN	17
6.1. Uygulama Düzenlemeleri.....	17
7. İZLEME VE RAPORLAMA.....	18
8. ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI	19
8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi.....	19
8.2. Şikâyetin değerlendirilmesi	20
8.3. Şikâyetin Çözümü	20
8.4. Şikâyetin Kapatılması	20
EKLER	21

Tablolar Listesi

Tablo 3-1 Anadolu Isuzu'nun İstişare Faaliyetleri	11
Tablo 4-1 Paydaş Matrisi.....	14
Tablo 6-1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar	17

Tanımlar, Kısaltmalar

Tanım, Kısaltma	Açıklama
Anadolu Isuzu	Anadolu Isuzu Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş
ÇSAP	Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
KAP	Kamu Aydınlatma Platformu
PKP	Paydaş Katılım Planı
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
ŞKF	Şikayet Kayıt Formu
TKYB	Türkiye Kalkınma Yatırım Bankası

YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu Paydaş Katılım Planı (PKP), Anadolu Isuzu Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. İşletme Sermayesi İhtiyacı ve AR-GE Yatırım Finansmanı (bundan sonra "Faaliyet" olarak anılacaktır) yatırımı kapsamında Faaliyetten etkilenen ve diğer ilgili taraflarla sürekli etkileşim sürecini sağlamak üzere geliştirilmiştir. Bu PKP'de önerilen faaliyetleri üstlenerek, Faaliyeti yürüten Anadolu Isuzu Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. (bundan sonra Anadolu Isuzu olarak anılacaktır), paydaşlarıyla yapıcı diyaloga girme konusundaki açıklığını, yanıt verebilirliğini ve istekliliğini göstermektedir. PKP'nin uygulanmasından Anadolu Isuzu sorumlu olacaktır.

Anadolu Isuzu, Faaliyet yaşam döngüsü boyunca bilgilendirilmiş istişare, katılım ve iyi niyetli müzakere süreci aracılığıyla paydaşların yakın katılımının önemini vurgulamaktadır. Bunu başarmak için PKP, paydaşlarla tartışmaya açık olan ve güncel kalması ve devam eden katılımın sonuçlarını yansıtması için düzenli revizyona tabi olacak bir kamu dokümanı olarak tasarlanmıştır.

PKP aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır:

- PKP hedeflerinin açıklanması;
- Faaliyetin kısa tanımı;
- IFC gereklilikleri de dâhil olmak üzere uygulanabilir paydaş katılımı standartlarına genel bakış;
- Faaliyet tarafından bugüne kadar gerçekleştirilen önceki paydaş katılım faaliyetlerinin özeti;
- Faaliyet paydaşlarının tanımlanması ve sınıflandırılması;
- Gelecekte katılım için yöntemlerin tanımlanması;
- PKP'nin etkili bir şekilde uygulanması için roller ve sorumluluklar;
- Dış paydaşlardan gelen şikâyetlerin ve geri bildirimlerin yapılmasını ve ele alınmasını sağlayan Kamu Şikâyet Mekanizması ve
- İzleme ve raporlama araçları

Anadolu Isuzu, paydaşlarını bu PKP'nin canlı etkileşimli bir belge olarak işlev görmesini sağlamaya katılmaya davet eder ve önerilen katılım süreciyle ilgili geri bildirimleri memnuniyetle karşılar.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	7 of 23

1. GİRİŞ

Paydaş katılımı, Faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkiler kurmanın temelidir. Paydaş katılımının amacı, Faaliyetinin ömrü boyunca çeşitli iç ve dış paydaşlarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmektir. Katılım sürecinin erken aşamalarda başlatılması, ilgili tüm bilgilere halkın zamanında erişiminin sağlanmasına yardımcı olur ve paydaşlara Faaliyet tasarımı ve etkilerin değerlendirilmesine girme fırsatı verir.

PKP, Anadolu Isuzu ile farklı paydaşlar arasındaki iki yönlü iletişime sürekli katkı sağlayacaktır. Faaliyetin çevresel ve sosyal riskler ve etkileri, önerilen etki azaltma önlemleri, şikâyetlerin giderilmesi mekanizması ile ilgili bilgiler düzenli olarak Faaliyet paydaşlarıyla paylaşılacaktır.

Rapor Faaliyetin paydaşlarının tanımlanmasını içerecek ve paydaş katılımı faaliyetlerinin tanımlanması ile güncellenecektir. Paydaş katılımının aktif bir süreç olması, periyodik olarak güncellenmesi ve Çevresel ve Sosyal Yönetim Planına entegre edilmesi açısından belirleyicidir.

1.1. Faaliyet Tanımı

Anadolu ISUZU Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. (bundan sonra "Anadolu ISUZU" olarak anılacaktır) Kocaeli İli, Çayırova İlçesi, Şekerpınar Mahallesi'nde 299.075 m² yüzölçümü ve 96.108 m² kapalı alana sahip bölgede yer almaktadır. Anadolu ISUZU, 1983 yılında Japon Isuzu ile Lisans Anlaşması imzalayarak Temmuz 1984'te ISUZU hafif kamyon üretimine başlamıştır. Ardından Şirket, Isuzu Motors Limited ve Itochu İşbirliği ile imzaladığı ortak girişim anlaşması ile hafif kamyon ve midibüs üretimine başlamıştır. 1984 yılından bu yana kamyon ve otobüs üretimine başlayan firma 20.000 araç/yıl üretim kapasitesine sahiptir.

Anadolu ISUZU, kamyon üretim tesisi ve otobüs üretim tesisinden oluşmaktadır. Ayrıca, 2018 yılında Çek Tatra Grubu ile stratejik bir işbirliğine giren Şirket, Anadolu Savunma markasıyla savunma sanayii alanında özel amaçlı savunma sanayi araçları (Zırhlı/Gizli Zırhlı/Donanımlı Pick-up ve Otobüs) üretimi ile faaliyete başlamıştır.

1.2. Paydaş Katılım Planının (PKP) Amaçları

Paydaş Katılım Planı'nın ana hedefi, Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyetiyle ilgilenen tüm ilgili paydaşların (bireyler, gruplar ve organizasyonlar) Faaliyet faaliyetlerinde yer almasını ve bu paydaşlarla bilgi akışının Faaliyet süresince sürekli olmasını sağlamaktır. Paydaş katılımı, bu tür Faaliyetler için önemli bir faaliyettir; çünkü paydaşların faaliyetin her aşamasında bilgi sahibi olmalarını, beklentilerini ve kaygılarını ifade etmelerini ve yatırımcı tarafından yürütülen faaliyetlerde paydaşlarla açık bir iletişim kanalı kurmasını sağlamaktadır. PKP'nin amaçları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Dolaylı veya doğrudan Faaliyetten etkilenen ve / veya Faaliyet ile ilgili olan paydaşların belirlenmesi
- Faaliyetin planlanması sırasında başlayacak ve daha sonraki aşamalarında devam edecek paydaş katılım faaliyetlerinin belirlenmesi ve planlanması
- İstişare faaliyetlerinin sıklığının belirlenmesi, bilgi paylaşımı ve katılım düzeyinin yanı sıra istişare faaliyetlerinin içeriğinin belirlenmesi
- Faaliyetin her aşamasında paydaşlar için açık bir iletişim kanalı yaratacak Şikâyet Telifi Mekanizmasının kurulması
- Paydaşların dile getirdiği endişelerin ve beklentilerin faaliyetin karar verme ve planlama aşamalarında ele alınmasını sağlamak.

PKP, IFC ve TKYB'nin Sosyal Standartlarının yanı sıra ulusal mevzuatta belirtilen şartları karşılamak için hazırlanmıştır.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	8 of 23

2. ULUSLARARASI STANDARTLAR

Anadolu Isuzu, İşletme Sermayesi ihtiyacı ve AR-GE yatırım finansmanını kısmen TKYB kredisi ile finanse etmeyi planlamakta olup ulusal ve uluslararası standartlara ve en iyi uygulamalara uygun bir Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) gerçekleştirmeyi taahhüt etmektedir. Dolayısıyla Faaliyet, IFC Performans Standartları gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirilecektir. Bu standartlar, özet olarak aşağıda tanımlanmıştır.

2.1. IFC Performans Standartları

IFC Performans Standardı 1, Faaliyet süresince çevresel ve sosyal performansı yönetmenin önemini vurgular. Etkili bir Çevresel ve Sosyal Yönetim Sistemi, şirket yönetiminin hayata geçirilen ve desteklenen dinamik ve sürekli bir süreçtir ve müşteri, çalışan, Faaliyette doğrudan etkilenen yerel topluluk (Etkilenen Topluluklar) ve, varsa, diğer paydaşların katılımını içerir. Bir faaliyetin çevresel ve sosyal etkilerini başarılı bir şekilde yönetmek için gerekli olan güçlü, yapıcı ve duyarlı ilişkilerin kurulabilmesi için paydaşların katılımı şarttır. Paydaşların katılımı sürekli bir süreçtir. Paydaş katılımı, dereceleri değişmekle birlikte, paydaşların analiz edilmesi ve planlanması, paydaşların bilgilendirilmesi, istişare ve katılım sağlanması, şikâyet mekanizması oluşturulması ve Etkilenen Topluluklara sürekli rapor verilmesinden oluşur. Paydaş katılımının şekli, sıklığı ve çaba düzeyi ciddi farklılıklar göstermekle birlikte faaliyetin yarattığı risk ve olumsuz etkiler ile gelişim aşamasına uygun olmalıdır.

Müşteriler, faaliyetleriyle ilgilenebilecek paydaş gruplarını belirlemeli ve dış iletişimler yoluyla paydaşlarla diyalog başlatmayı değerlendirmelidir. Faaliyette Etkilenen Topluluklar üzerinde olumsuz çevresel ve sosyal etki yaratması beklenen belirli fiziki unsur, boyut ve/veya tesisler varsa, müşteri, Etkilenen Toplulukları belirleyecek ve aşağıdaki şartları yerine getirecektir. Müşteri, faaliyetin risk, etkileri ve gelişim aşamasını dikkate alarak, Etkilenen Toplulukların özellikleri ve çıkarlarına uygun bir Paydaş Katılım Planı hazırlayacak ve uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı, uygun olduğunda, dezavantajlı veya hassas olduğu belirlenen kişilerin etkin katılımını sağlamaya yönelik farklı tedbirler içerecektir. Katılım sürecinin önemli ölçüde topluluk temsilcilerine bağlı olduğu durumlarda müşteri, bu kişilerin Etkilenen Toplulukların görüşlerini gerçekten temsil ettiğini ve kendileriyle yapılan istişarelerden çıkan sonuçları temsil ettikleri topluluğun üyelerine doğru bir şekilde aktaracakları konusunda güvenilir olduklarını doğrulamak için makul çaba gösterecektir.

Faaliyetiyle ilişkili bilgilerin paylaşılması Etkilenen Topluluklar ve diğer paydaşların Faaliyetteki risk, etki ve fırsatları anlamasına yardımcı olur. Müşteri, Etkilenen Toplulukların: (i) faaliyetin amacı, özelliği ve ölçeği, önerilen Faaliyet faaliyetlerinin süresi, (iii) söz konusu topluluklara getireceği riskler, potansiyel etkileri ve ilgili hafifletme tedbirleri, (iv) öngörülen paydaş katılım süreci ve (v) şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgilere erişmesini sağlayacaktır.

Etkilenen Topluluklar Faaliyette belirlenen risk ve olumsuz etkilere maruz kaldığında, müşteri, Etkilenen Toplulukların Faaliyetteki risk, etki ve hafifletme tedbirleri hakkındaki görüşlerini ifade etmelerini, müşterinin de bu görüşleri değerlendirip cevap vermesini sağlayan bir istişare süreci gerçekleştirecektir. İstişare süreci için gereken katılımın kapsamı ve boyutu faaliyetin riskleri, olumsuz etkileri ve Etkilenen Topluluklarca dile getirilen endişelerle orantılı olmalıdır. Etkili bir istişare süreci: (i) çevresel ve sosyal risk ve etkileri belirleme sürecinin başlarında gerçekleştirilerek risk ve etkiler oluştuğunda devam etmeli, (ii) kültürel olarak uygun bir yerel dilde veya dillerde ve Etkilenen Toplulukların anlayabildiği bir formatta, önceki paylaşımlara ve şeffaf, objektif, anlamlı, kolay ulaşılabilen bilgilere dayanmalı, (iii) kapsayıcı katılım, dolaylı etkilenen kişilerden ziyade doğrudan etkilenenlere odaklanmalı, (iv) dışarıdan yönlendirme, müdahale, zorlama ve sindirme olmamalı, (v) uygun olduğunda, anlamlı katılıma olanak vermeli ve (vi) kayıt altına alınmalıdır. Müşteri, Etkilenen Toplulukların tercih ettiği dillere, karar verme süreçleri ve dezavantajlı veya hassas grupların ihtiyaçlarına göre istişare sürecini gerçekleştirecektir. Müşterinin hâlihazırda böyle bir süreci işletiyor olması halinde, söz konusu katılımı yeterli olarak kanıtlaması gereklidir.

Faaliyetlerin Etkilenen Topluluklar üzerinde potansiyel önemli etkileri olduğunda, müşteri, yukarıdaki istişare sürecindeki adımlar üzerine kurulu bir Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım süreci gerçekleştirecektir. Bu, Etkilenen Toplulukların bilgilendirilmiş olarak sürece katılmalarını sağlar. Bilgilendirilmiş İstişare ve Katılım

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	9 of 23

sürecinde taraflar görüş ve bilgilerini derinlemesine paylaşır, organize bir şekilde birbirlerine danışırlar. Böylece müşteri, önerilen hafifletme tedbirleri, kalkınma yardımları ve fırsatlarının paylaşımı, faaliyetin uygulanması gibi Etkilenen Toplulukları doğrudan etkileyen konularda dile getirdikleri görüşleri karar verme sürecinde dikkate alır. İstişare sürecinde, (i) gerekirse ayrı forum veya katılım ortamları yoluyla, hem erkek hem de kadınların görüşleri ve (ii) erkek ve kadınların etki, hafifletme mekanizmaları ve varsa, yararlar konusundaki farklı endişe ve önceliklerini öğrenilmelidir. Müşteri, Etkilenen Topluluklar üzerindeki risk ve olumsuz etkileri engellemeye veya azaltmaya yönelik tedbirler başta olmak üzere, süreci kayıt altına alacak ve etkilenen kişileri endişelerinin ne şekilde dikkate alındığı konusunda bilgilendirecektir.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	10 of 23

3. GERÇEKLEŞTİRİLEN PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN KISA ÖZETİ

Anadolu Isuzu Otomotive Sanayi ve Ticaret A.Ş., Kocaeli ili Çayırova ilçesinde Şekerpınar beldesinde yer almaktadır. Çevresinde TAYSAD Organize Sanayi Bölgesi, Birlik Organize Sanayi Bölgesi ve Gebze Organize Sanayi Bölgesi yer almakta olup, sanayi işletmeleri ile çevrilidir ve yerleşim yerlerine yakın değildir. Söz konusu kredi, Anadolu Isuzu'nun mevcut işletme sermayesi ihtiyacı ve AR-GE Yatırım finansmanı kapsamında kullanılmakta olup, yeni bir ünite veya yeni alan kullanımı gerektiren bir faaliyet söz konusu değildir.

Anadolu Isuzu, paydaşları ile sürdürülebilir bir diyalog içinde olmaya büyük önem vermektedir. Şirket, paydaş iletişimi sürecinden elde ettiği geri bildirimleri; stratejik önceliklerin belirlenmesi, politikaların oluşturulması, iş modelinin tasarlanması, sosyal sorumluluk faaliyetlerinin geliştirilmesi gibi pek çok alanda girdi olarak kullanmaktadır. Şirket tarafından hazırlanan ve yayımlanan 2018, 2019 ve 2020 Sürdürülebilirlik Raporlarında AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015 dikkate alınarak paydaş analizi çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Anadolu Isuzu, faaliyet döngüsü kapsamında paydaş grupları ile kurduğu periyodik temaslara ek olarak, paydaş analizlerini de güncellemektedir. Anadolu Isuzu paydaşlarını;

- iş döngüsüne doğrudan katkısı/etkisi olanlar ile
- iş döngüsüne dönemsel/Faaliyet bazlı/ihtiyaç durumunda doğrudan/dolaylı katkısı/etkisi olanlar ana başlıklarında ele almaktadır. Tasarlanan bu yaklaşıma göre ilk gruptaki paydaşlar 'ana' paydaşlar; ikinci gruptakiler ise 'diğer' paydaşlar olarak tanımlanmaktadır.

Paydaş analizi çalışmasında nicel ve nitel perspektifler bir arada kullanılarak şirket-paydaş öncelikleri belirlenmiştir. Çalışmada, Anadolu Isuzu iç paydaş kitlesini temsil eden bir örneklemden online anket yöntemiyle sayısal sonuçlar toplanmış; takiben gerek ana, gerekse diğer paydaş gruplarının yıl boyunca farklı kanallardan Şirket'e ulaştırdıkları şikayet, öneri ve diğer geri bildirimleri, masa başı çalışması kapsamında değerlendirilerek bütünsel sonuca ulaşılmıştır. Anadolu Isuzu, bugüne kadar gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerde paydaş analizleri yaparak paydaşlarla çeşitli platformlarda istişareler sağlamıştır. Her bir paydaşla gerçekleştirilen istişare yöntemleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3-1 Anadolu Isuzu'nun İstişare Faaliyetleri

Çalışanlar	Günlük iş döngüsü, departman toplantıları, yönetici toplantıları, intranet, çalışanlarla paylaşım toplantısı
Müşteriler	Yurt içi ve yurt dışı müşteri ziyaretleri, pazarlama iletişimi toplantı ve çalışmaları, sektörel buluşmalar, seminer ve konferanslar, internet sitesi ve sosyal medya kanalları, Isuzu Çağrı Merkezi, memnuniyet anketleri, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Tedarikçiler	İkili toplantılar, memnuniyet anketleri, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Bayiler, iş ortakları	İkili ve çoklu/bölgesel toplantılar, memnuniyet anketleri, yurt içi ve yurt dışı bayi toplantıları, etkileşim çalışmaları, periyodik raporlamalar ve değerlendirmeler
Hissedarlar ve yatırımcılar	Yıllık Olağan Genel Kurul Toplantısı, Yönetim Kurulu toplantıları, Kamu Aydınlatma Platformu (KAP), periyodik raporlamalar, internet sitesi ve sosyal medya kanalları, analist ve yatırımcılar için düzenlenen telekonferans toplantıları ve road-showlar, yurt içi ve yurt dışı yatırımcı ilişkileri toplantılar
Kamu kurumları ve toplum	Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri, diğer bilgi akışları, ikili toplantılar, topluma katkı Faaliyetleri, yerleşkenin yer aldığı Kocaeli halkı ile etkileşim
Üniversiteler	Faaliyet ve mesleki eğitim çalışmaları

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	11 of 23

STK	Faaliyet bazlı çalışmalar
Sektörel birlik ve örgütler	Genel kurullar ve periyodik toplantılar, dönemsel bilgilendirme faaliyetleri, strateji geliştirme ve lobi çalışmalarına katkı, diğer toplantılar
Grup şirketleri	Grup üst yönetim toplantıları, olağan bilgilendirme faaliyetleri, strateji geliştirme süreçlerine katkı, ikili toplantılar
Medya	Basın toplantıları ve buluşmaları, KAP ve basın bülteni iletişimleri, kurumsal iletişim faaliyetleri, köşe yazarları ile söyleşiler

Anadolu Isuzu bünyesinde toplam 543 sürekli ve 152 geçici düz işçi, 348 sürekli ve 2 geçici beyaz yaka personeli çalışmaktadır. Ayrıca alt işverenlerde de 104 çalışan bulunmaktadır. Çalışan sayısının fazlalığı ve aktivite alanlarının fazlalığı nedeniyle firma, çalışanlarla istişare faaliyetlerini pek çok farklı platformda yürütmektedir. Bu platformlar; yüz yüze görüşme/toplantılar, çevrimiçi uygulamalar, SMS, e-posta, çağrı hattı, şikâyet/talep formları gibi pek çok kanalı içermektedir. Anadolu Isuzu'da operasyon çalışanları ile olan ilişkiler, toplu iş sözleşmesi kapsamında düzenlenmektedir. Birleşik Metal İş Sendikası, Anadolu Isuzu'da yetkili işçi sendikası konumundadır. Şirket bünyesinde işçilerin oylaması ile demokratik bir şekilde seçilerek atanmış 1 adet Baş Temsilci ve 3 adet Sendika Temsilcisi bulunmaktadır. Mavi yaka işçiler düşüncelerini/şikâyet veya taleplerini İSG uzmanına veya sendika temsilcilerine iletmektedirler. İSG uzmanı ve sendika temsilcileri, düzenli olarak yapılan İK ve yönetim toplantılarında bu konuları gündeme getirmektedir. Bütün çalışanlar ayrıca Dijisu ve Juno intranet platformlarını kullanarak hem yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmektedirler. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır. Mavi yaka personelin e-posta, online form doldurabilme gibi platformları kullanabilmesi için ortak bilgisayarlar hizmete sunulmuştur. Bütün çalışanlar bu bilgisayarları kullanabilmekte ve internet/e-posta erişimi sağlayabilmektedir.

Bilindiği gibi dünyanın içerisinde bulunduğu COVID-19 pandemi sürecinde paydaş istişareleri için alternatif metotlar geliştirilmesi ve uygulanması önem kazanmış, IFC gibi kredi kuruluşları bu süreçte izlenebilecek yollarla ilgili rehber dokümanlar hazırlamışlardır. Pandemi sürecinde Müşteri, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini sağlamak adına bir dizi önlemler almış ve bu önlemler personel ile düzenli olarak paylaşılmıştır. Bu bilinçle hareket eden Şirket, pandemi gerçeğini sürdürülebilirlik ve İSG perspektiflerinde değerlendirerek, çalışanlar arası bulaş riskini en aza indirmeye odaklı çok sayıda tedbiri hayata geçirmiştir. Bu tedbirler arasında; evden çalışma, seyahat kısıtlamaları, çalışan destek programları, emekli destek programları, şirket içi koruyucu önlemler yer almaktadır. Fiziksel teması azaltmak amacıyla sosyal iletişim kanalları aracılığıyla Müşteri-çalışan iletişimi sağlanmış, bilgilendirmelerin yapılması ve geri bildirimlerin alınması bu yolla gerçekleştirilmiştir. Tüm çalışanlara firma tarafından Covid-19'un önemine, güncel durumuna ve önlemlerine yönelik e-posta ve SMS mesajları gönderilmektedir. Ayrıca tüm işkollarına, bayilere ve Isuzu yetkili servislerine periyodik olarak önlemleri hatırlatıcı e-posta paylaşımları yapılmaktadır. Firma, iş ortakları ile pandemi süreci boyunca yakın bir iş birliği içinde çalışmıştır. Bilinçlendirme ve algı geliştirme çalışmalarının yanında, çevrimiçi eğitimler ve teknik destek de sunulmuştur. Söz konusu çalışmalar arasında; iş yerine yönelik önlemler, müşterilere yönelik önlemler, personeli korumaya yönelik önlemler, ortam temizliği, dezenfeksiyon ve havalandırma, uzaktan teknik destek, uzaktan teknik eğitim yer almaktadır.

Anadolu Isuzu, bugüne kadar gerçekleştirdiği paydaş katılım faaliyetlerinde Faaliyet alanına yakın yerleşim yerleri ile doğrudan bir istişare içerisinde olmamıştır. Ancak firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Dışarıdan gelen şikâyetler Pazarlama İletişim Departmanı'na ulaşmaktadır ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

Firma ayrıca, en önemli paydaşlarından biri olan müşterilerinin talep/beklenti ve şikâyetlerini daha iyi anlayabilmek için her yıl düzenli olarak Müşteri Memnuniyeti anketleri uygulamaktadır. Müşteriler ile yapılan son memnuniyet anketleri sonuçlarına göre firma, yurt içi müşteri memnuniyet oranını %90 seviyesine çıkarmıştır.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	12 of 23

4. PAYDAŞLARIN TANIMLANMASI & ANALİZİ

Paydaş katılımını eşit ve adil bir şekilde gerçekleştirebilmek için faaliyetin ilk aşamasında paydaşların belirlenmesi gerekmektedir. Bu belirleme sayesinde, doğrudan ve dolaylı olarak faaliyetten etkilenen, faaliyete ilgi duyan / ilgilenen kişi ve gruplar da dâhil olmak üzere faaliyetin tüm paydaşlarının doğru bir şekilde analiz edilmesini sağlayacak etkili bir PKP oluşturulması sağlanacaktır.

Paydaş Tanımlanması, genel paydaş katılım sürecinin yönetilmesinde önemli bir adımdır. Dar bir paydaş grubunun istişare sürecine hâkim olma riskini azaltır. Bir önceki bölümde de değinildiği üzere, Anadolu Isuzu, 2018, 2019 ve 2020 yıllarında yayınlamış olduğu Sürdürülebilirlik Raporlarında paydaş analizi çalışmaları gerçekleştirmiş ve faaliyetinin "ana" ve "diğer" paydaşlarını tanımlamıştır. Bu tanımlama esas alınarak, diğer ilgili olabilecek paydaşlar da tanımlanmış ve aşağıda sıralanmıştır;

- Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çayırova Kaymakamlığı, Çayırova Belediyesi vb.)
- Faaliyet yerine yakın yerleşimler (Balçık, Şekerpınar ve Cumhuriyet mahalleleri)
- Müşteriler, tedarikçiler, bayiler, iş ortakları
- Grup şirketleri (Anadolu Grubu, Isuzu Motors Ltd., Itochu Corporation)
- Hissedarlar ve yatırımcılar
- Üniversiteler, STK, sektörel birlik ve örgütler (Otomotiv Sanayii Derneği, TAYSAD- Taşıt Araçları Tedarik Sanayicileri Derneği, Uludağ Otomotiv Endüstrisi İhracatçıları Birliği, OYDER - Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği, Kal-Der Kalite Derneği vd.)
- Çalışanlar
- Medya

4.1. Faaliyetten Etkilenen Taraflar

Bu, yaşam standartları ve geçim / gelir kaynakları açısından Faaliyetten doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmesi beklenen kişi ve grupları içerir. Faaliyet yerine yakın yerleşim yerlerinde (Balçık, Şekerpınar ve Cumhuriyet mahalleleri) yaşayanların Faaliyet aktivitelerinden etkilenmesi beklenmemektedir, çünkü Faaliyet kapsamında bir inşaat aktivitesi söz konusu değildir ve söz konusu kredi yalnızca mevcut tesis içerisinde işletme sermayesi ihtiyacı ve AR-GE finansmanı için kullanılacaktır. Ayrıca yeni arazi alımı veya kullanımı da olmayacaktır. Faaliyetten doğrudan etkilenebilecek paydaş grubu Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanlarıdır. Faaliyet ve yüklenicilerin çalışanları çalışma koşulları Faaliyetin işverenler tarafından belirlenen usul ve esaslarına bağlı olduğundan Faaliyetten etkilenen taraflar olarak kabul edilir.

4.2. Diğer İlgili Taraflar

Faaliyetle ilgili diğer kişi veya topluluklar "diğer ilgili taraflar" olarak tanımlanır. Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çayırova Belediyesi vb.), ilgili gruplar örneğin Otomotiv Sanayii Derneği, TAYSAD- Taşıt Araçları Tedarik Sanayicileri Derneği, tedarikçiler, bayiler, hissedarlar ve yatırımcılar Faaliyetin diğer ilgili tarafları olarak kabul edilmektedir.

4.3. Paydaş Matrisi

Paydaş katılımının eşit ve adil bir şekilde sağlanabilmesi için paydaşların faaliyetin ilk aşamasında belirlenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, her bir etkilenen grup için (doğrudan veya dolaylı olarak) hangi istişare stratejisinin uygulanacağını belirlemek önemlidir. Tablo 4-1, istişare ve bilgilendirme süreci ile ilgili bu detayları özetlemektedir.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	13 of 23

Tablo 4-1 Paydaş Matrisi

Paydaş Grupları	Faaliyetten etkilenen veya diğer ilgili taraflar	Paylaşılacak Bilgi	İstişare Metodu
Ulusal ve yerel devlet kurum ve kuruluşları (İl Çevre ve Şehircilik Müdürlüğü, Çayırova Kaymakamlığı, Çayırova Belediyesi vb.)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Kanun ve mevzuatlarda öngörülen raporlama yükümlülükleri
Müşteriler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Isuzu Çağrı Merkezi) Sektörel buluşmalar, seminer ve konferanslar İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları Memnuniyet anketleri
Tedarikçiler	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Isuzu Çağrı Merkezi) Memnuniyet anketleri
Bayiler, iş ortakları	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması (Isuzu Çağrı Merkezi) Memnuniyet anketleri
Hissedarlar ve yatırımcılar	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Paydaş Katılım Planı 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları periyodik raporlamalar, İnternet sitesi ve sosyal medya kanalları Telekonferans toplantıları ve road-showlar
Şekerpınar, Balçık ve Cumhuriyet mahalleleri	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Faaliyet Broşürleri Şikâyet Mekanizması Halka açık yerlerde

		Prosedürü	asılacak broşür ve posterler (kafe, Muhtarlar binası, belediye binası vb.) • Şikâyet Mekanizması
Çalışanlar	Etkilenen Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyet ve yüklenici çalışanları için Şikâyet Mekanizması Prosedürü Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Çalışanlar için Davranış Kuralları 	<ul style="list-style-type: none"> İş güvenliği toplantıları Çalışma alanlarına asılacak broşür ve posterler Şikâyet Mekanizması ve çevrimiçi iletişim platformları İstişare toplantıları Memnuniyet anketleri
Üniversiteler, STK, sektörel birlik ve örgütler (Otomotiv Sanayii Derneği, TAYSAD- Taşıt Araçları Tedarik Sanayicileri Derneği, Uludağ Otomotiv Endüstrisi İhracatçıları Birliği, OYDER - Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği, Kal-Der Kalite Derneği vd.)	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> İstişare toplantıları Dönemsel bilgilendirme faaliyetleri
Medya	İlgili Taraf	<ul style="list-style-type: none"> Faaliyetin teknik olmayan özeti ve Paydaş Katılım Planı Faaliyet ile ilgili güncel gelişmeler Şikâyet Mekanizması Prosedürü 	<ul style="list-style-type: none"> Basın toplantıları ve buluşmaları KAP ve basın bülteni iletişimleri Söyleşiler

5.PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE YÖNTEMLERİ

Paydaş katılımı, bu PKP'nin geliştirilmesinden önce başlayan ve Faaliyet' in ömrü boyunca devam edecek olan sürekli bir süreçtir. Anadolu Isuzu, faaliyetin ömrü boyunca belirlenen paydaşlarla aktif iletişim halinde olacaktır. Faaliyette, özellikle Faaliyetten etkilenen tarafları etkileyeceği yerlerde, ilave riskler ve etkilerle sonuçlanan önemli değişiklikler varsa, Anadolu Isuzu bu riskler ve etkiler hakkında bilgi sağlayacak ve bu risklerin ve etkilerin nasıl hafifletileceği konusunda Faaliyetten etkilenen taraflara danışacaktır.

Mümkün olduğu ölçüde, Anadolu Isuzu, pandemi sona erene kadar basılı materyal göndermek ve dağıtmaktan kaçınacaktır. ÇSS10 gerekliliklerine göre Anadolu Isuzu, COVID-19 pandemi önlemlerini uygulayarak istişare faaliyetleri gerçekleştirecektir.

Faaliyetin geliştirilme aşamasından işletme süresi sonuna kadar paydaş katılımı kapsamında aşağıdaki yöntemler ve materyaller kullanılacaktır.

İstişare Toplantıları: Faaliyetten etkilenen paydaşlarla en az altı ayda bir düzenli olarak istişare toplantıları yapılacak, mevcut faaliyetler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların soru ve görüşleri değerlendirilecektir. Faaliyetteki güncel gelişmeler hakkında bilgi verilecek ve paydaşların memnuniyetleri hakkında geri bildirim alınacak ve kayıt edilecektir.

Memnuniyet Anketi: Faaliyet çalışanlarına ve müşterilerine uygulanacak olan memnuniyet anketleri, Faaliyet faaliyetleri ve ürünleri ile ilgili geri bildirimler almayı ve bu geri bildirimlerin değerlendirilerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlamayı amaçlayacaktır.

Faaliyet Broşürü: İlk aşamada paydaşlara sunulacak olan Faaliyet tanıtım broşürlerinde, Faaliyet ilgili genel bilgiler ile şikâyet mekanizması ve irtibat kanalları hakkında bilgi verilecektir.

Şikâyet Mekanizması: Şikâyet Mekanizması, faaliyetin süresi boyunca tüm paydaşlara açık olacak, şikâyetleri kaydetmeyi, çözüm için harekete geçmeyi ve gerekli bilgileri kanıtlayarak şikâyetleri kapatmayı içerecektir. ŞÇM iletişim kanalları ile ilgili bilgiler Faaliyetin ilk aşamasında yakın yerleşimlere de (özellikle halka açık yerlerde, kahvehanelerde, Muhtarlıklar vb.) verilecek ve gerektiğinde güncellenecektir.

Kurumsal İnternet Sitesi: Kurumsal internet sitesi, daha fazla bilgi talebi için duyuruları, Faaliyet dokümanlarını, raporları ve iletişim bilgilerini sağlamaktadır.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	16 of 23

6.PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİNİN UYGULANMASI İÇİN ROLLER VE SORUMLULUKLAR

6.1. Uygulama Düzenlemeleri

Anadolu Isuzu bu Planda belirtilen paydaş katılım faaliyetlerini gerçekleştirmenin ana sorumlusu olacaktır. Şikâyetlerin, soruların ve geri bildirimlerin toplanması doğrudan Anadolu Isuzu ekibinin sorumluluğunda olacaktır. Faaliyetin sosyal yönetimi için ekibin detaylı rolleri ve sorumlulukları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6-1 Sosyal Yönetim için Roller ve Sorumluluklar

İlgili Personel/Birim	Sorumluluk
İdari İşler Amiri	<ul style="list-style-type: none">Şikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için ekibi koordine eder, izler, takip ederŞikâyet mekanizması ve paydaş katılımı konularına ilişkin süreçlerin uygun şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlarFaaliyet faaliyetlerinden kaynaklanan olayların veya sorunları belirler ve uygun düzeltici faaliyetlerin geliştirilmesi veya gerektiğinde yönetim ekibine yönlendirilmesini sağlar
İnsan Kaynakları Birimi	<ul style="list-style-type: none">Faaliyet kaynaklı şikâyetleri diğer Faaliyet birimleriyle koordineli olarak çözmek için harekete geçer.Şikâyetlerin ve yapılan katılım faaliyetlerinin kayıtlarını tutarFaaliyet çalışanlarına ve müşterilerine memnuniyet anketlerinin uygulanması, sonuçların analiz edilmesi ve düzenli olarak raporlanması
Finansman Uzmanı	<ul style="list-style-type: none">Tüm işlerin kalite, güvenlik, bütçe ve zamanlama gereklilikleri ile şirket prosedürlerine ve sözleşme şartlarına uygun olarak üretilmesiTanımlanan tüm belgelerin başarılı bir şekilde teslim edilmesinin sağlanması;İstişare toplantılarını ve ile ilgili diğer faaliyetleri yönetmek;PKP kapsamında yapılan bilgilendirme faaliyetlerini takip etmek;Kredi Verenlerin Faaliyet standartlarının karşılandığına emin olmak ve denetim ekipleriyle bir araya gelmek, sorularını gerektiği gibi yanıtlamak

7.İZLEME VE RAPORLAMA

Anadolu Isuzu, topluluklardan, yerel yönetimlerden, diğer şirketlerden, STK'lardan, Medya'dan, akademik kurumlardan ve diğer ilgili gruplarından aldıkları geri bildirimleri etkin bir istişare ve Şikâyet Mekanizması yoluyla sistematik bir temelde kaydedecek ve raporlayacaktır. Şikâyetlerin takibi ve yönetimine dair bir özeti Anadolu Isuzu tarafından hazırlanacak altı aylık izleme raporları ile Bankaya sunulacaktır.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01	
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	18 of 23	

8.ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Firma bünyesinde, çalışanlar/müşteriler ve diğer paydaşlar için şikâyet mekanizmaları kurulmuş olup, paydaşların ulaşabilecekleri farklı iletişim kanalları bulunmaktadır. Mevcut durumda kullanılan şikâyet iletim kanalları; çevrimiçi uygulamalar, SMS, e-posta, ücretsiz çağrı hattı ve şikâyet/talep formlarıdır. Ayrıca çalışanlar sendika ve birim temsilcileri aracılığıyla sözlü olarak da istek ve şikâyetlerini iletebilmektedirler.

Anadolu Isuzu, Çalışan Şikâyet Mekanizmasını, işçilerin endişelerini ve Şikâyetlerini dile getirme fırsatı sağlamak için uygulamaktadır. İşe başlama eğitimi ve istişare toplantıları sırasında çalışanlara nasıl Şikâyette bulunacakları hakkında bilgi verilmekte ve işçilerin sosyal birimler ve yemek alanı gibi kullandıkları alanlarda istek, öneri ve Şikâyet formları sağlanmaktadır. Bütün çalışanlar ayrıca Dijisu ve Juno intranet platformlarını kullanarak hem yapılan duyuru ve bilgilendirmelerden haberdar olmakta, hem de istedikleri zaman talep veya şikâyetlerini, düşüncelerini serbestçe dile getirebilmektedirler. İSG konulu bir şikâyet iletileceği zaman genellikle "ramak-kala formları" kullanılmaktadır. Mavi yaka personelin e-posta, online form doldurabilme gibi platformları kullanabilmesi için ortak bilgisayarlar hizmete sunulmuştur. Bütün çalışanlar bu bilgisayarları kullanabilmekte ve internet/e-posta erişimi sağlayabilmektedir.

Firmada ayrıca İnsan Kaynakları Birimi tarafından koordine edilen Mutluluk Ekibi sistemi yürürlüktedir. Her birimin bir temsilcisi Mutluluk Ekibinde bulunmaktadır ve düzenli aralıklarla yapılan çalışan memnuniyet anketleri ile çalışanların talepleri/şikâyetleri alınarak yönetim düzeyinde değerlendirilmekte ve aksiyon alınmaktadır. İnsan Kaynakları birimi bu sistemde alınan talep ve şikâyetleri alınan aksiyonlarla birlikte kayıt altına almaktadır.

Firmanın, dışarıdan gelen şikâyet/öneri ve talepler için bir iletişim mekanizması da bulunmaktadır ve iletişim bilgileri web sayfasında yayımlanmaktadır. Dışarıdan gelen şikâyetler Pazarlama İletişim Departmanı'na ulaşmaktadır ancak bugüne kadar yakın yerleşim yerlerinden herhangi bir şikâyet alınmamıştır. Bu doğrultuda, Yatırımcının internet sitesinden ulaşılacak olan 2018, 2019 ve 2020 sürdürülebilirlik raporlarına göre son üç yılda herhangi bir dış şikâyet kayıt edilmemiştir.

Anadolu Isuzu, bugüne kadar pek çok farklı platformda yürüttüğü şikâyet çözüm mekanizmasını daha da geliştirerek, tüm çalışan şikâyetleri, düzeltici eylemler ve sonuçları belgelemek için bir Şikâyet kayıt sistemi kullanılacaktır. Üçüncü şahıslar, çalışanlar ve taşeron işçileri ve yanıtları da dâhil olmak üzere tüm Şikâyetleri kaydetmek, izlemek, raporlamak ve değerlendirmek için kullanılacak olan bu sisteme tüm Şikâyetler kaydedilecektir. Ayrıca Anadolu Isuzu, ilgili bütün paydaşlarına şikâyet mekanizması kanalları hakkında bilgi verecek ve iletişim bilgilerini sağlayacaktır.

Paydaşların şikâyetlerini resmi olarak dile getirmeleri için kullanılacak yollar aşağıdaki gibidir:

- **Telefon hattı:** (Paydaşlar doğrudan Anadolu Isuzu Çağrı Merkezini arayabilir (444 4 479) veya 0850 200 19 00 numaralı hattan firma ilgili birimine ulaşabilirler)
- **Yüz-yüze:** (Paydaşlar şikâyetlerini Anadolu Isuzu'nun fabrikadaki ilgili personeline yüz yüze iletebilirler)
- **Şikâyet Kayıt Formu:** (Fabrikada ve paydaşların erişebileceği diğer kamusal alanlarda hazır bulunacak olan Şikâyet kayıt formlarını doldurabilirler)
- **Web sayfası iletişim formu:** <https://www.anadoluisuzu.com.tr/iletisim/iletisim-formu> web sayfası üzerinden iletişim formunu doldurabilirler.

Şikâyet yönetimi sırasında izlenecek adımlar aşağıdaki gibi olacaktır;

8.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- İlgili firma personeli tarafından telefon hattı, iletişim formu veya diğer kanallardan alınan tüm şikâyetler Şikâyet Kayıt Formu (ŞKF) kullanılarak kaydedilir ve formun basılı bir kopyası Şikâyetçiye verilir. Tamamlanan form, aynı İş Günü içerisinde Anadolu Isuzu şikâyet kayıt sistemine girilir.
- ŞKF doldurulamazsa, aşağıdaki temel bilgiler kaydedilir:
 - Şikâyet sahibinin adı ve soyadı (şikâyet sahipleri isimsiz şikâyet kaydı bırakma hakkında da sahiptir);

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	19 of 23

- Şikâyet konusu; o Şikâyet Yeri;
- İletişim bilgileri (telefon / cep telefonu numarası, adres, e-posta vb.); o Organizasyon adı (ilgili ise)
- Tarih ve saat
- Anadolu Isuzu Ekibi, ŞKF'yi verilen bilgilere göre tamamlar ve Şikâyeti kaydeder.
- Şikâyetçi tarafından önerilen tüm düzeltici eylemler ŞKF yoluyla kayıt altına alınır.

8.2. Şikâyetin değerlendirilmesi

- Tüm Şikâyetler, gerçek olup olmadıklarına ve firma faaliyetleriyle ilgili olup olmadıklarına göre sınıflandırılmak üzere gözden geçirilir. Ortaya konan konular / uyuşmazlıklar firma faaliyetleriyle ilgili değilse, ilgili kişi ile iletişime geçmek için Şikâyet Eden kişilere rehberlik sağlanır. Uygun Şikâyetler, firmanın sosyal ve çevresel standartlarına göre cevaplandırılacaktır.
- Telefon hattı, e-posta, yüz yüze toplantılar / iletişimlerden alınan tüm Şikâyetler kayıt altına alınır ve Anadolu Isuzu Ekibi, kayıt işleminin ardından iki (2) İş Günü içerisinde Faaliyet yanıt sürecini açıklamak için Şikâyet sahibi ile iletişime geçer.
- Anadolu Isuzu'nun Şikâyetleri araştırmak ve cevaplamak için on (10) İş Günü bulunmaktadır. Durum daha karmaşık bir soruşturma gerektiriyorsa, Şikâyetin giderilmesi için gerekli eylemleri ve olası zaman çizelgesini açıklayan güncellenmiş bilgiler Şikâyet Eden kişiye verilir.

8.3. Şikâyetin Çözümü

- Gerekli düzeltici faaliyetler şikâyetçiyi tatmin edecektir.
- Çözüm süreci boyunca tüm taraflar düzeltici faaliyetler konusunda bir anlaşma yapar.
- Anadolu Isuzu her şikâyeti yanıt verdikten sonra otuz (30) İş Günü içinde çözmeyi hedeflemektedir ve bu süre Genel Müdür'ün yazılı talimatıyla uzatılabilir.
- Şikâyet sahipleri, Şikâyetleri konusunda Anadolu Isuzu ve / veya Yüklenicilerin verdikleri karardan memnun olmadıklarında mahkemeye başvurabilirler.

8.4. Şikâyetin Kapatılması

Alınan düzeltici faaliyetlerin kanıtları (konuya ait olmak üzere Sahada yer alan fotoğraflar veya diğer kanıt belgeleri) toplanır ve Anadolu Isuzu ve Şikâyetçi arasında bir "Şikâyet kapatma protokolü" imzalanır.

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	20 of 23

EKLER

EK-1 ŞİKÂYET KAYIT FORMU

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01	
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	21 of 23	

ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

ŞİKÂYET KAYIT FORMU / COMPLAINT REGISTER FORM

Şikâyetin Alındığı Yer / Location Of Complaints Received		Tarih / Date
Alan Yetkilinin Adı / Name of Person In charge		Şikâyet Kayıt No / Complaint Register Number
Şikâyete Konu Alanın Koordinatları / Coordinates of the area subject to complaint		
ŞİKÂYET SAHİBİ HAKKINDA BİLGİ / COMPLAINANT INFO <input type="checkbox"/>		
Şikâyet Sahibi kimlik bilgilerini vermeden anonim olarak doldurabilir, ancak kendisine geri dönüş şeklini bu formda belirtmesi gerekmektedir. / The Complainant may submit application anonymously, however in this form the Complainant should indicate the feedback mechanism to respond. <input type="checkbox"/>		
Ad Soy ad / Name Surname		Şikâyetin Geliş Yolu / <input type="checkbox"/> Form of Complaint:
TC Kimlik No/ Identification Number		<input type="checkbox"/> Telefon- Ücretsiz hat / Phone –Free phone line
Telefon / E-posta Telephone		
/ E-mail		<input type="checkbox"/> İstişare Toplantısı/ Consultation meeting
Köy- İlçe- İl / Village – District - Province		<input type="checkbox"/> Dilekçe / Petition
ŞİKÂYET DETAYLARI / DETAILS OF COMPLAINT		

Şikâyet Konusu /

Complaint

Başlık:	ANADOLU ISUZU OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Revizyon:	01	
Dok.:	PAYDAŞ KATILIM PLANI ve ŞİKAYET GİDERME MEKANİZMASI	Sayfa:	22 of 23	

Şikâyet sahibi tarafından talep edilen çözüm /

Solution requested by the Complainant

Şikâyeti Alan Yetkilinin Ad Soyad ve İmzası / Şikâyet Sahibinin Ad Soyad ve İmzası / Name

Surname and Signature of the Registerer Name Surname and Signature of Complainant
