

AĞUSTOS 2026

IFC'nin Türkiye'deki Antalya Havalimanı Uzun Vadeli
Finansmanına Yaptığı Yatırımla (IFC Proje No. 50035)
İlgili Olarak Alınan İlk Şikâyet Hakkında

Değerlendirme Raporu

IFC Proje numarası:50035

CAO Hakkında

Uyum Danışmanı Ombudsman Ofisi (CAO), Dünya Bankası Grubu üyeleri olan Uluslararası Finans Kurumu (IFC) ile Çok Taraflı Yatırım Garanti Ajansının (MIGA) bağımsız hesap verebilirlik mekanizmasıdır. IFC ve MIGA projelerinden etkilenen kişilerin şikâyetlerinin adil, tarafsız ve yapıcı bir biçimde çözüme kavuşturulmasını kolaylaştırmak, projelerin çevresel ve sosyal sonuçlarını iyileştirmek ve IFC ile MIGA bünyesinde kamusal hesap verebilirliği ve öğrenmeyi teşvik etmek amacıyla çalışırız.

CAO, doğrudan IFC ve MIGA İcra Direktörleri Kurullarına rapor veren bağımsız bir ofistir. Daha fazla bilgi için bkz. <http://www.cao-ombudsman.org/about-us>.



Kısaltmalar Listesi

CAO	Uyum Danışmanı Ombudsman Ofisi
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)
CLO	Toplumla İrtibat Görevlisi
DHMI	Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
FTA1	Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş.
FTA2	FTA2 Antalya Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.
Fraport	Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
SLIP	Tamamlayıcı Geçim Kaynaklarını İyileştirme Planı
TAV Havalimanları	TAV Havalimanları Holding Anonim Şirketi

1 Yönetici Özeti

Ocak 2026'da Uyum Danışmanı Ombudsman Ofisi (CAO), Uluslararası Finans Kurumu (IFC) tarafından Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide (Fraport AG) ile TAV Havalimanları Holding Anonim Şirketinin (TAV Havalimanları) ortak girişimi olan FTA2 Antalya Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.'ye (FTA2) yapılan yatırım hakkında bir bireyden şikâyet almıştır.

Şikâyetinde, şikâyetçinin arazi ve taşınmazlarının Antalya Havalimanının genişletilmesi amacıyla zorunlu kamulaştırılmasına ilişkin kaygılar dile getirilmektedir. Sürecin, projeden etkilenen kişilerle önceden anlamlı bir istişare yapılmadan yürütüldüğü ve ödenen tazminatın kamulaştırılan varlıkların tam ikame değerini yansıtmadığı ileri sürülmektedir. Şikâyetinde ayrıca, etkilenen kişilerin giderim talep edebileceği etkili ve erişilebilir bir şikâyet mekanizmasının bulunmadığı iddia edilmektedir. CAO, Mart 2026'da şikâyetin uygun olduğuna karar vermiş ve değerlendirme sürecini başlatmıştır.¹

CAO'nun değerlendirmesi sırasında FTA2, dosyanın CAO'nun Uyum birimine aktarılmasını talep etmiştir. Bu nedenle CAO, CAO Politikası uyarınca şikâyeti Uyum birimine aktaracaktır². Bu raporda değerlendirme süreci, proje, şikâyet, yöntem, tarafların görüşleri ve sonraki adımlar hakkında genel bilgi sunulmaktadır.

¹ Arazinin zorunlu kamulaştırılmasına ilişkin ayrıntılı bilgi, sırasıyla 9. ve 12. sayfalardaki "Şikâyetçinin Bakış Açısı" ve "Müşterinin Bakış Açısı" başlıklı bölümlerde yer almaktadır.

² CAO (Uyum Danışmanı Ombudsman Ofisi). 2021. IFC ve MIGA Bağımsız Hesap Verebilirlik Mekanizması (CAO) Politikası. <https://www.cao-ombudsman.org/policies-guidelines>.

2 Arka Plan

Antalya Havalimanı, yılda yaklaşık 40 milyon yolcuya hizmet veren Türkiye'nin en büyük tatil odaklı havalimanıdır. Türkiye'nin Akdeniz kıyısında yer alan bu havalimanı, uluslararası yolcu trafiği açısından ülkenin en yoğun ikinci havalimanıdır ve Akdeniz'in en büyük turizm bölgesine açılan başlıca erişim noktasıdır.

Antalya Havalimanı'nı işletme imtiyazı, Aralık 2021'de TAV Havalimanları Holding ile Fraport AG'nin ortak girişimi tarafından kazanılmıştır. Ortak girişim, 1 Ocak 2027'den 31 Aralık 2051'e kadar geçerli 25 yıllık kira sözleşmesi imzalamıştır.

Havalimanı terminalleri hâlen, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü (DHMİ) ile yapılan ve 31 Aralık 2026'da sona erecek kira sözleşmesi kapsamında, yüzde 49'u TAV Havalimanlarına ve yüzde 51'i Fraport AG'ye ait özel amaçlı şirket Fraport TAV Antalya Terminal İşletmeciliği A.Ş. (FTA1) tarafından işletilmekte ve yönetilmektedir.

DHMİ, mevcut imtiyazın sona ermesinden önce, öngörülen trafik artışını desteklemek ve Türk ekonomisinin temel unsurlarından biri olan turizm sektörünün büyümeye devam etmesini desteklemek üzere havalimanı hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek amacıyla havalimanı'nın işletilmesi ve genişletilmesi için ihale düzenlemeye karar vermiştir. İhale kapsamında terminallerin genişletilmesi ve havalimanı kapasitesinin imtiyaz süresi boyunca üç aşamada yılda 80 milyon yolcuya çıkarılması öngörülmüştür.³⁴

Rekabetçi bir ihale sürecinin ardından, havalimanı'nın işletilmesi Aralık 2021'de, yüzde 51'i TAV Havalimanlarına ve yüzde 49'u Fraport AG'ye ait olan ancak FTA1'den farklı ortaklık oranlarına sahip Fraport TAV Antalya Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş.'ye ("FTA2") 25 yıllık kira sözleşmesi kapsamında verilmiştir. FTA2, 1 Ocak 2027 itibarıyla havalimanı işletmesini FTA1'den devralacaktır. Bununla birlikte FTA2, işletme döneminin başlamasından önce, kira sözleşmesinde öngörüldüğü üzere, genişlemenin ilk aşamasına ilişkin genişletme ve inşaat çalışmalarını 2022-2025 döneminde başlatmıştır.

Bugüne kadar IFC, FTA2'ye üç yatırım yapmıştır. IFC kredilerinden sağlanan kaynaklar esas olarak uluslararası ve iç hat terminallerinin, apronların ve destek tesislerinin genişletilmesini içeren ilk genişleme aşamasını finanse etmek için kullanılmıştır. IFC'nin önceki iki yatırımı olan Şubat 2023'te onaylanan 150 milyon Euro tutarındaki Antalya Airport I (46443) A kredisi ile Mart 2024'te onaylanan 62,5 milyon Euro tutarındaki Antalya Airport II (48780) kredisi, Mart 2025'te onaylanan ve 200 milyon Euro tutarında A kredisi ile 115 milyon Euro tutarında B kredisinden oluşan Antalya Airport LTF (50035) kapsamında yeniden finanse edilmiştir. Proje ilk olarak 11

³ Proje belgelerine IFC Açıklama portalında <https://disclosures.ifc.org/project-detail/SII/50035/antalya-airport-ltf> adresinden ulaşabilirsiniz.

⁴ <https://tavairports.com/eur-2.5b-long-term-financing-secured-for-antalya-airport>

Kasım 2022 tarihinde IFC'nin kamuya açık proje açıklama portalında kamuoyuna açıklanmıştır. Proje Mart 2025'te onaylanmış ve IFC'nin Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası uyarınca A kategorisinde ("çeşitli, geri döndürülemez veya emsalsiz nitelikte olabilecek önemli olumsuz çevresel veya sosyal risk ve/veya etkilere sahip olma potansiyeli bulunan ticari faaliyetler") sınıflandırılmıştır.⁵

1924'te kurulan ve Frankfurt Menkul Kıymetler Borsasında işlem gören Fraport, dört kıtada faaliyet gösteren önde gelen küresel havalimanı işletmecilerinden biridir ve Almanya'nın en büyük havalimanının sahibi ve işletmecisidir.⁶ 1997'de kurulan TAV Havalimanları ise sekiz ülkedeki 15 havalimanında havalimanıyla ilgili faaliyetleri yöneten ve 45.000'den fazla kişiyi istihdam eden önde gelen uluslararası bir havalimanı işletmecisidir.⁷

⁵ Uluslararası Finans Kurumu. 2012. *Policy on Environmental and Social Sustainability*.
<https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/publications-policy-sustainability-2012>.

⁶ Fraport'un web sitesinde yer alan "Our History" bölümüne bakınız: <https://www.fraport.com/en/our-group/about-us/our-history.html>.

⁷ TAV Havalimanları web sitesinde yer alan "Hakkımızda" bölümüne bakınız:
<https://tavairports.com/about-us/who-are-we>.

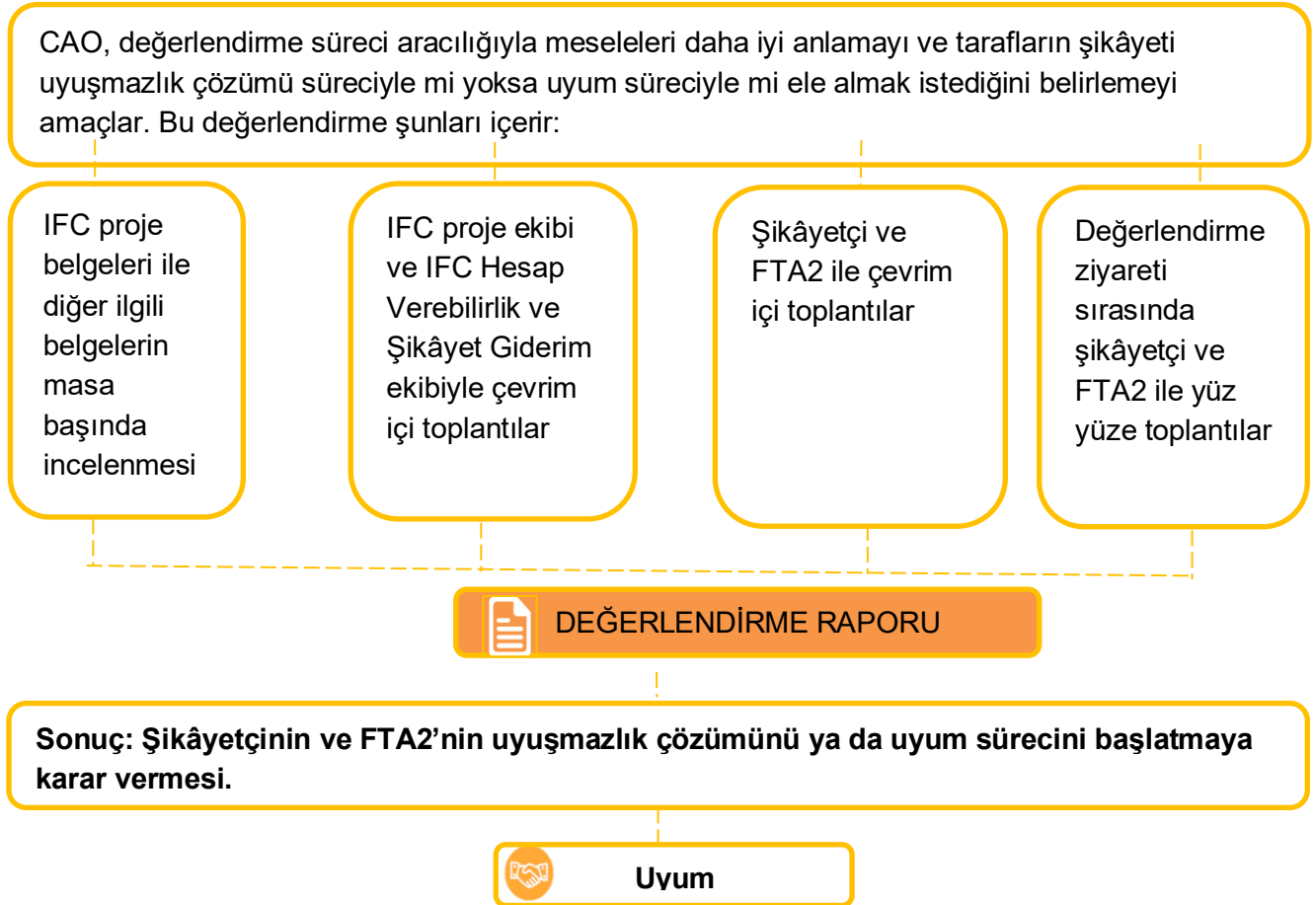
3 Değerlendirmenin Amacı ve Yöntemi

3.1 Değerlendirmenin Amacı

CAO değerlendirme sürecinin amacı; şikâyetçi(ler)in dile getirdiği sorun ve kaygıları ayrıntılı biçimde anlamak, çeşitli paydaşların görüşleri hakkında bilgi toplamak ve şikâyetçi(ler) ile IFC müşterisinin/müşterilerinin CAO'nun kolaylaştıracağı bir uyuşmazlık çözümü sürecine katılmak isteyip istemediklerini ya da şikâyetin, IFC'nin performans standartlarına ilişkin bir inceleme yapacak olan CAO Uyum birimi tarafından ele alınıp alınmaması gerektiğini belirlemektir. (CAO'nun şikâyet ele alma süreci hakkında daha fazla bilgi için Ek A'ya bakınız.) Bu süreç, şikâyetin esası hakkında hüküm vermeyi içermez. Bunun yerine, tarafların bakış açılarını anlamayı ve ilgili kişilerin dile getirilen sorunların nasıl ele alınacağı konusunda bilgiye dayalı kararlar vermelerini sağlamayı amaçlar.

3.2 Değerlendirme Yöntemi

Şekil 1. CAO Değerlendirme Sürecinin Yaklaşımı ve Yöntemi



CAO değerlendirme ekibi, değerlendirmeyi Türkiye’de yerleşik yerel bir tercümanın desteğiyle yürütmüş, bu tercüman, gerekli tüm Türkçe yazılı ve sözlü eviri hizmetlerini sağlamıştır. Ekip ve tercüman, taraflarla iletişim kurmuş; ayrıntılı çevrim içi görüşmeler sırasında ve Mayıs 2026’da gerçekleştiren yerinde saha ziyareti boyunca bilgi toplamıştır. Tarafların ifade ettiği görüşler bir sonraki bölümde sunulmakta, ardından şikâyetçi ile FTA2’nin aldığı kararlara dayalı sonraki adımlar açıklanmaktadır.

4 Şikâyetçinin Bakış Açısı

Şikâyetçi, şikyette belirtilen üç meseleye nasıl baktığını anlatmıştır: (1) zorunlu kamulaştırma, (2) yeterli istişare yapılmaması ve (3) tazminatın ikame maliyetinin altında kalması. Bu üç meselenin birbiriyle bağlantılı olduğu ve mevcut şikâyet kapsamında birbirinden ayrılamayacağı düşüncesindedir. Şikâyetçi ayrıca, FTA2’ye karşı mevcut şikyetine yol açan süreci; DHMİ ve mahkemeler gibi resmİ kurumlarla yaşadığı güçlüklerin ve bunlara yönelik şikâyetlerinin başlangıcını ayrıntılı olarak anlatmıştır. Yaşadıklarına ilişkin anlatısı 2010 yılında başlamaktadır.

Kamulaştırma ncesinde Yeterli İstişare Yapılmaması

Şikâyetçi, arazinin kamulaştırılmasına ilişkin şikyetinin geçmişini anlatmıştır. Kamulaştırma işleminin önceden anlamlı bir istişare yapılmadan yürütüldüğünü belirtmiştir. Ailesine adaletsiz davranıldığı, hem FTA2 hem de DHMİ tarafından yalnız bırakıldığı ve kaygılarının hiçbir zaman ele alınmadığı düşüncesindedir.

Şikâyetçi, kamulaştırma bildirimini Mart 2010’da DHMİ’den aldığını ve Aralık 2010’da bir toplantıya davet edildiğini ileri sürmüştür. Şikâyetçiye göre toplantıya DHMİ’nin kamulaştırma sürecinden sorumlu yetkilisi ve DHMİ görevlileri katılmıştır. Toplantıda etkilenen sakinlere arazilerinin kamulaştırılacağı söylenmiş ve teklif edilen tazminat tutarı hakkında bilgi verilmiştir. Şikâyetçi, arazilerinden gönüllü olarak vazgeçen kişilere daha yüksek tutarlar teklif edildiğini belirtmiştir. Etkilenen sakinlere ayrıca, taşınmazın gönüllü devri hlinde uygulanmayabilecek bir imar kesintisi bulunduğu bildirilmiştir. Şikâyetçi, kendisinin ve diğer bazı topluluk üyelerinin arazilerini gönüllü olarak devretmeyi reddettiğini ve kamulaştırmaya karşı mahallede gösteri yaptığını bildirmiştir. DHMİ’nin daha sonra kamulaştırma koşullarını kabul etmeyen ve ilgili belgeleri imzalamayan topluluk yeleri hakkında hukuki süreci başlattığını belirtmiştir.

Şikâyetçi, hukuki süreci kapsamında yaklaşık beş yıl boyunca duruşmalara katıldığını ve hukuki masraflara katlandığını bildirmiştir. Hkimin kendisine davasını anlatma fırsatı vermediğini, ancak sonunda kendisinin ve diğer kişilerin tapularını DHMİ’ye devretmelerini zorunlu kılan bir karar verdiğini belirtmiştir. Bunun sonucunda şikâyetçi, DHMİ’nin tazminat ödemesini kabul etmek zorunda kaldığını ve tazminat ödemesine ilişkin banka dekontunu imzaladığını açıklamıştır.

Şikâyetçi ayrıca, 1997’de havalimanının ilk inşaatıyla bağlantılı önceki bir kamulaştırma sürecine atıfta bulunmaktadır. Anladığı kadarıyla, ulusal kamulaştırma çerçevesi kapsamında etkilenen kişilere nakit tazminat ödenmiş ve ödemeyi alanlardan etkilenen arazi üzerindeki haklarından feragat ettiklerine dair belgeler imzalamaları istenmiştir.

Kamulaştırma Sonrasında Yeterli İstişare Yapılmaması

Şikâyetçi, 2021 yılında, mahkeme sürecinden yaklaşık on yıl sonra, komşularından kamulaştırmadan etkilenen topluluk üyeleriyle iletişim kurmaya çalışan kişiler olduğunu öğrendiğini bildirmiştir. Bu kişilerin FTA2 ile bağlantılı olduğunu varsayarak daha önce iletişimde bulunduğu Toplumla İrtibat Görevlisine (CLO) ulaşmıştır. Görevli, mahalle hakkında bilgi toplamak için daha önce şikâyetçinin evini ziyaret etmiş ve projeden etkilenen kişiler hakkında ayrıntılı bilgi istemiştir; şikâyetçi bu bilgileri isteyerek vermiştir. Şikâyetçi, bilgilerin IFC finansmanı ile bağlantılı olarak gerekli bir değerlendirme için toplandığı ve kamulaştırmayla ilgili bir tür giderim alabilecekleri varsayımıyla bu bilgileri vermiştir. Şikâyetçi mahalledeki etkilenen sakinlerin yaklaşık yüzde 90-95’inin adlarını ve iletişim bilgilerini görevliye sağladığını söylemiştir.

Şikâyetçi, kendi görüşüne göre yanlış bilgi ve yalanlar yayan CLO’dan memnun olmadığını ifade etmiştir. Görevlinin davranışlarının zaman zaman onur kırıcı olduğunu düşünmektedir. Görevlinin, projeden etkilenen kişilere talep ettikleri nakit yerine tazminat olarak ev aletlerini kabul etmeleri yönünde baskı yaptığını açıklamıştır. Ev aletleri teklifinin etkilenen sakinlerin kayıplarını yeterince telafi etmediği düşüncesindedir. Etkilenen kişilerin çoğunun kiracı olduğunu ve yalnızca aynı yardımla hanelerinin mali ihtiyaçlarını karşılayamayacağını belirtmiştir.

Şikâyetçi, daha sonra açık kaynaklardan Fraport ile TAV Havalimanlarının resmî ortak hâline geldiğini ve Antalya Havalimanını işleteceklerini öğrendiğini belirtmektedir. Genişletme öncesinde kamuoyunda şirketlerin havalimanı işletmesinden sorumlu olacağını genel olarak bilindiğini ifade etmiştir. CLO’nun projeden etkilenen kişilere ilişkin değerlendirme konusunda kendileriyle iletişime geçmesinin ardından FTA2 ile temas kurmaktan başka seçeneği kalmadığını eklemiştir.

Şikâyetçi, CLO’nun yürüttüğü bilgilendirme ve istişare faaliyetlerinin, projeden etkilenen kişilere giderim sağlamak yerine öncelikle IFC ile bağlantılı kredi gerekliliklerini desteklemeyi ve FTA2 projesinin finansmanını kolaylaştırmayı amaçladığını ileri sürmektedir. Şikâyetçiye göre çalışmanın temel amacı, etkilenen kişilerin kaygılarını ele almak veya anlamlı giderimler sunmak değil, imzalarını almaktır.

Tazminatın İkame Maliyetinin Altında Kalması

Şikâyetçi, hukuki süreç (2011-2015) göz önüne alındığında, o dönem için yetersiz olan DHMİ tazminatını kabul etmekten başka seçeneği bulunmadığını belirtmiştir. Şikâyetçiye göre, kamulaştırmanın sonucunda ve mahkeme sürecinde katlandığı hukuki masraflar eline geçen net tazminatı önemli ölçüde azaltmıştır.

Şikâyetçi ayrıca, DHMİ'yi temsil eden bir hukuk müşavirinin 2026'da kendisiyle iletişime geçerek tazminat sürecinde fazla ödeme yapıldığı iddiasıyla DHMİ'ye borcu olduğunu söylediğini belirtmiştir. Şikâyetçi bu iddiaya itiraz etmiş ve ödenen tazminatın kamulaştırılan taşınmazının kaybını tamamen karşılamaya yetmediğini savunmuştur. Şikâyetçinin bakış açısına göre, uzun süren mahkeme işlemleri tazminatının değerini önemli ölçüde azaltmıştır. Hukuki masraflar ve enflasyon hesaba katıldığında, tazminatın ikame bir ev veya benzer bir arazi satın almaya yetmediğini ileri sürmektedir. Sonuç olarak kendisi ve ailesi önceki yaşam ve ekonomik koşullarını yeniden sağlayamamış ve giderlerini karşılamak için kredi çekmek zorunda kalmıştır. Kamulaştırmanın hane halkı gelirinde önemli bir düşüşe ve potansiyel gelir getirici fırsatların kaybına yol açtığı düşüncesindedir. Evinin ve arazisinin mülkiyetini elinde tutmuş olsaydı taşınmazı kiraya vererek gelir elde edebileceğini ve arazideki ağaçlardan topladığı ürünleri satarak ek gelir sağlayabileceğini yinelemiştir.

Şikâyet Giderim Mekanizmalarına Erişim Olmaması

Şikâyetçi, kendisinin ve etkilenen diğer sakinlerin kaygılarını etkili biçimde dile getirebileceği, giderim talep edebileceği veya kayıpları için telafi elde edebileceği işleyen ve erişilebilir bir şikâyet mekanizması bulunmadığını ileri sürmektedir. FTA2'nin bir temsilcisinin, etkilenen kişilere bu tür kayıplar için giderim sağlanacağını bildirdiği ileri sürülmektedir; ancak şirket herhangi bir giderim sağlamamıştır. Şikâyetçi, hükmedilen tazminatın en başından yetersiz olduğunu ve değerinin enflasyon ile uzun mahkeme süreçleri nedeniyle zaman içinde önemli ölçüde azaldığını savunmaktadır. Şikâyetçiye göre projeden etkilenen sakinler, aldıkları tazminatın reel değerinde önemli kayıplar yaşamıştır.

Şikâyetçi, FTA2'nin CLO'su aracılığıyla defalarca giderim talep etmeye çalıştığını ısrarla belirtmektedir. Kayıpların tazmini konusunda 2022-2025 yılları arasında görevliyle birçok kez iletişim kurmuş, ancak herhangi bir giderim alamamıştır.

Ayrıca FTA2 Holding'in İstanbul ofisine e-posta gönderdiğini ve ardından iadeli taahhütlü posta yoluyla basılı bir mektup yolladığını belirtmektedir. E-postaya yanıt almamış ve taahhütlü mektup iade edilmiştir. Şikâyetçi, şirketle telefonla iletişim kurmaya çalışmış, ancak aramalarını yanıtlayan temsilciler kaygılarına esaslı bir yanıt vermeden görüşmeleri aniden sonlandırmıştır.

5 IFC Müşterisinin Bakış Açısı

FTA2, şikâyetçinin dile getirdiği kaygılara ilişkin aşağıdaki açıklamayı sunmuştur. Şirket, kamulaştırma kararlarında veya tazminat tutarlarının belirlenmesinde yer almadığını belirtmiştir. Bununla birlikte FTA2, IFC'nin beklentileri ve iyi uluslararası uygulamalar doğrultusunda, önceki kamulaştırma sürecinden kaynaklanan ve Projeden Etkilenen Kişilerin geçim kaynakları üzerinde geriye kalan belirli etkileri ele almak için Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi ile bunu izleyen Çevresel ve Sosyal Eylem Planı kapsamında tamamlayıcı tedbirler uygulamaktan sorumludur. Bu tedbirler Tamamlayıcı Geçim Kaynaklarını İyileştirme Planı aracılığıyla ele alınmaktadır.

Kamulaştırma Öncesinde Yeterli İstişare Yapılmaması

FTA2'ye göre şikâyetçinin atıfta bulunduğu geçmiş kamulaştırma süreci 2010'da, IFC'nin Antalya Havalimanı genişletme projesi için ilk finansmanını onayladığı 2023 yılından yaklaşık 13 yıl önce başlamıştır. Bununla birlikte, proje faaliyetleri kapsamında, kamulaştırma sürecinden etkilenen kişilere tamamlayıcı geçim desteği sağlamak amacıyla Tamamlayıcı Geçim Kaynaklarını İyileştirme Planı (SLIP) hazırlanmıştır. FTA2, şirketin kamulaştırma sürecinde yer almadığını; kamulaştırma faaliyetleri tamamlandıktan sonra projeye katıldığını ve ilk süreç hakkında sınırlı bilgiye sahip olduğunu belirtmiştir. Buna rağmen şirket, proje hazırlık faaliyetleri kapsamında yerel makamların sağladığı geçmiş kamulaştırma kayıtlarında yer alan yararlanıcıların faydalanması için SLIP'i hazırlamıştır.

Şirket, SLIP'in uygulanmasını desteklemek üzere uluslararası bir danışmanın yanı sıra kamulaştırma konularında geniş deneyime sahip yerel danışmanlarla çalıştığını bildirmiştir. Şirket, bu danışmanların tavsiyeleri doğrultusunda tamamlayıcı geçim desteği programını uygulamak üzere özel bir ekip kurduğunu ve projeden etkilenen en kırılgan kişilere hedefli destek sağladığını açıklamıştır. FTA2, Türkiye'de benzer bir program bulunmadığını ve ilk kamulaştırmadan sorumlu olmamasına rağmen mevcut operasyonel kısıtlar içinde bu girişimi üstlendiğini ileri sürmektedir. Şirket, projenin IFC'nin çevresel ve sosyal gerekliliklerine uygun olarak uygulandığını belirtmektedir.

FTA2, geçim desteği programı öncesinde ve program sırasında projeden etkilenen kişilerle istişare edildiğini ve tüm program yararlanıcılarına programın kapsamı ve sınırlamaları hakkında tutarlı bilgi verildiğini ileri sürmektedir. Yararlanıcıların sunulan desteğin niteliğini açıkça anlamasının sağlanması amacıyla programa ilişkin bilgiler, CLO'ya ek olarak yüz yüze istişareler, saha ziyaretleri, WhatsApp mesajları ve resmî yazışmalar dâhil olmak üzere birden fazla kanal üzerinden iletilmiştir. FTA2 ayrıca, SLIP'in hazırlanması ve uygulanması boyunca şikâyetçinin hanesiyle iletişimin sürdürüldüğünü belirtmektedir. 15 Aralık 2022'de yapılan halkın katılımı toplantısının ardından proje ekibi, kamulaştırmaya ilişkin bilgileri doğrulamak amacıyla 23 Aralık 2022'de telefonla bir istişare gerçekleştirmiştir. Bunu, geçmiş kamulaştırmanın geçim kaynakları üzerindeki etkilerini görüşmek üzere 5 Ocak 2023'te yüz yüze bir istişare ve 16 Ocak 2023'te bir

başka hane görüşmesi izlemiştir. Bu görüşmede proje ekibi, programın nakit tazminat sağlamayacağı hususu da dâhil olmak üzere SLIP'in amaç ve kapsamını açıklamıştır. FTA2 ayrıca, 16 Ocak 2023 tarihli istişarede şikâyetçinin yalnızca mali tazminatı kabul edeceğini ve geçim desteği tedbirlerini kabul etmeyeceğini belirttiğini ifade etmektedir. FTA2'ye göre sonraki istişare ve şikâyet kayıtları, şikâyetçinin nakit tazminat talebini sürdürdüğünü ve SLIP kapsamında sunulan nakit dışı desteği reddettiğini göstermektedir.

FTA2, şikâyetçinin eski CLO'nun davranışına ilişkin iddiaları hakkında, söz konusu kişinin Nisan 2026'da şirketten ayrıldığını ve bu nedenle söz konusu etkileşimlere ilişkin kendi anlatımını sunmak üzere kendisine ulaşılamadığını belirtmektedir.

FTA2, kredi koşulları kapsamında IFC standartlarına uyduğunu, IFC gerekliliklerinin nakit yardım sağlanmasını yasakladığını ve bu sınırlamanın süreç boyunca açıkça bildirildiğini vurgulamaktadır. Şirket, yararlanıcılara programın gönüllülük esasına dayandığını ve yalnızca ek bir geçim desteği tedbiri olarak tasarlandığını bildirdiğini ileri sürmektedir. Programdan beklentiler, uygunluk ölçütleri ve destek mekanizmaları resmî yazışmalar yoluyla iletilmiş; programın çerçevesi, bağımsız bir danışman tarafından yürütülen kapsamlı ihtiyaç değerlendirmesinin ardından belirlenmiştir. Bu değerlendirme sırasında projeden etkilenen kişiler önceliklerini ve talep ettikleri yardım biçimlerini belirtmiştir. Nihai program, ihtiyaç değerlendirmesi bulgularının analizine dayalı olarak şekillendirilmiş ve daha sonra kredi verenler tarafından onaylanmıştır. Şirket, programın hazırlanmasındaki ve uygulanmasındaki tüm aşamaların kredi verenlerin ilgili kılavuzlarına uygun yürütüldüğünü ileri sürmektedir.

Tazminatın İkame Maliyetinin Altında Kalması

FTA2, arazi edinimi, kamulaştırma, değerlendirme, tazminat tutarları ve ilgili mahkeme süreçlerine ilişkin tüm kararların, şirket projeye dâhil olmadan önce DHMİ ve yetkili yargı mercileri tarafından alındığını yinelemektedir. Bununla birlikte FTA2, kırılganlık değerlendirmesi sonucunda yardıma uygun olduğu belirlenen projeden etkilenen kişilere tamamlayıcı geçim desteği sunmuştur.

Şirkete göre, SLIP'in uygulanması ve projeden etkilenen kişilere sağlanan tüm destekler IFC tarafından onaylanmış Kredi Verenlerin Çevresel ve Sosyal Danışmanı (LESA) tarafından izlenmiştir. FTA2, burs, kira yardımı, ev aletleri ve sağlık hizmeti desteği dâhil SLIP kapsamında projeden etkilenen kişilere sağlanan aynı geçim destekleri hakkında genel bilgi vermiştir. Şirket, kredi verenlerle yapılan istişarelerin ardından doğrudan nakit yardımın kabul edilemez bir giderim yöntemi olduğuna karar verildiğini söylemektedir.

FTA2, şikâyetçinin durumuna kendi bakış açısından ayrıntılı bir açıklama getirmiştir. Şirket, şikâyetçiye sunulan geçim desteği paketinin, projeden etkilenen kişilere yönelik daha geniş kapsamlı ihtiyaç değerlendirmesi sürecinin bir parçası olarak bağımsız danışmanca yürütülen ihtiyaç değerlendirmesine dayandığını, ancak şikâyetçinin paketi reddettiğini ileri sürmektedir. İhtiyaç değerlendirmesinde hanelerin kırılganlıkları değerlendirilmiş ve bu değerlendirme daha sonra kredi verenlerce onaylanan SLIP'in tasarımına yön vermiştir. Planda ayrıca uygulama boyunca projeden etkilenen kişilerin katılımını sağlamak amacıyla geri bildirim ve şikâyet

mekanizmaları da yer almıştır. İhtiyaç değerlendirmesinde, şikâyetçinin kırılganlık puanının kendisini SLIP çerçevesinde Konut İyileştirme Programı kapsamında ev aletleri, Kırılgan Kişiler Programı kapsamında çocuğu için burs desteği ve eşi için sağlık hizmeti almaya uygun hâle getirdiği belirlenmiştir. SLIP ekibi izleme ziyaretlerinde, projeden etkilenen bazı kişilerin sağlık hizmeti gibi bazı SLIP destek seçenekleriyle ilgilenmediğini fark etmiş ve kredi verenlerin yönlendirmesiyle ve “SLIP Ara Raporunun” onaylanmasının ardından gıda desteği gibi alternatif programlar eklemiştir; ancak şikâyetçi gıda desteğini de reddetmiştir. FTA2, bu destek tedbirleri sunulmasına rağmen şikâyetçinin katılmayı sürekli olarak reddettiğini belirtmektedir. FTA2’ye göre şirketin istişare kayıtları, şikâyetçinin yalnızca nakit tazminatı kabul edeceği yönündeki tutumunu sürdürdüğünü ve SLIP faaliyetlerine katılımın geçmiş kamulaştırma süreciyle ilgili devam eden hususları olumsuz etkileyebileceği konusunda kaygısını dile getirdiğini göstermektedir. Programa katılımın gönüllü olduğu, SLIP’in tazminat değil tamamlayıcı geçim desteği sağladığı ve nakit ödemelerin programın onaylanmış kapsamı dışında kaldığı defalarca açıklanmasına rağmen şikâyetçi, yalnızca parasal tazminatın kabul edilebilir olduğu yönündeki tutumunu sürdürmüştür.

Şikâyet Giderim Mekanizmalarına Erişim

FTA2, etkilenen sakinlerin kaygılarını dile getirip çözüm arayabileceği etkili ve erişilebilir bir şikâyet mekanizmasının bulunmadığı yönündeki kaygılara yanıt olarak, CAO’ya birden fazla iletişim kanalıyla desteklenen işleyen bir şikâyet ve giderim mekanizması kurduğunu bildirmiştir.

Şirkete göre şikâyet mekanizması, projeden etkilenen kişilerin (PAP’ler) başlıca temas noktası olarak görev yapan, etkilenen topluluklarla düzenli iletişimi sürdüren ve şikâyetlerin kaydedilmesini, izlenmesini ve çözümlenmesini yöneten özel olarak görevlendirilmiş bir CLO tarafından yönetilmektedir. Topluluk üyeleri şikâyetlerini birden fazla kanaldan; görevlendirilmiş toplumla irtibat temsilcileri aracılığıyla yüz yüze iletebilir veya e-posta, telefon ya da şirketin resmî yazışma adresi üzerinden doğrudan şirketle iletişime geçebilir. Yöredeki muhtarlar da projeden etkilenen kişiler ile şirket arasındaki kaygıların iletilmesini kolaylaştıran, topluluk temelli diğer önemli irtibat noktaları olarak görev yapmaktadır. Ayrıca sakinler, şikâyetlerin ön incelemeden geçirilip ilgili makamlara yönlendirildiği, kamu tarafından işletilen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) şikâyet sistemine erişebilmektedir. Bu sistem, ilgili kurumların şikâyetleri süratle ele almasını gerektiren belirli yanıt süreleri içinde işlemektedir.

FTA2, şikâyetçinin hanesiyle Aralık 2022 ile Şubat 2026 arasında halkla istişare sonrası takip, yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, WhatsApp iletişimi, kurye bildirimleri ve proje şikâyet mekanizması dâhil olmak üzere tekrarlanan istişareler yürütüldüğünü ve SLIP’in uygulanması boyunca şikâyetçiyle iletişimin sürdürüldüğünü belirtmektedir.

31 Ocak 2025’te CLO, Ev Aletleri Programına katılım konusunda şikâyetçiyle telefonla iletişime geçmiştir. 22 Nisan 2025’te program bilgileri ve hak sahipliği için son tarih bildirimi WhatsApp üzerinden de paylaşılmış, ardından 24 Nisan 2025’te kurye ile teslim edilmiştir. 25 Nisan 2025’te yapılan bir başka telefon görüşmesinde şikâyetçi programa katılmak istemediğini yinelemiştir.

FTA2, CAO'ya, hak sahipliği için son tarih bildirimine yanıt olarak şikâyetçinin yerleşik iletişim kanalları üzerinden ilerlemek yerine doğrudan FTA2 yönetim kuruluyla iletişim kurmak istediğini söylediğini bildirmiştir. FTA2, gıda desteği programına ilişkin hak sahipliği için son tarih bildiriminin 2 Şubat 2026'da şikâyetçiye gönderildiğini ve daha sonra teslimatın teyit edildiğini belirtmektedir. Şikâyetçi daha sonra 12 Şubat 2026'da TAV Holding'in e-posta şikâyet kanalı üzerinden bir şikâyet sunarak nakit tazminat talebini yinelemiştir. Şikâyet, şirketin şikâyet giderim mekanizması kapsamında ele alınmak üzere FTA2'ye iletilmiştir. FTA2'ye göre CLO, şikâyetçinin kaygılarını ele alan resmî bir yazılı yanıt hazırlamış ve şikâyet başvurusunda verilen adrese iadeli taahhütlü posta ile göndermiştir. FTA2, şikâyetçinin mektubu kabul etmediğini ve mektubun daha sonra şirkete iade edildiğini belirtmektedir.

FTA2 ayrıca, mevcut şikâyet kanallarına ilişkin bilgilerin Aralık 2022'deki bir halkın katılımı toplantısında ve kamulaştırmaya ilişkin bilgileri doğrulamak amacıyla yapılan telefon görüşmelerinde projeden etkilenen kişilerle paylaşıldığını belirtmektedir. Bu bilgilendirme çalışmaları, projeden etkilenen tüm kişilerin kaygılarını dile getirebilecekleri ve giderim talep edebilecekleri mevcut yollar hakkında bilgilendirilmesini amaçlamıştır.

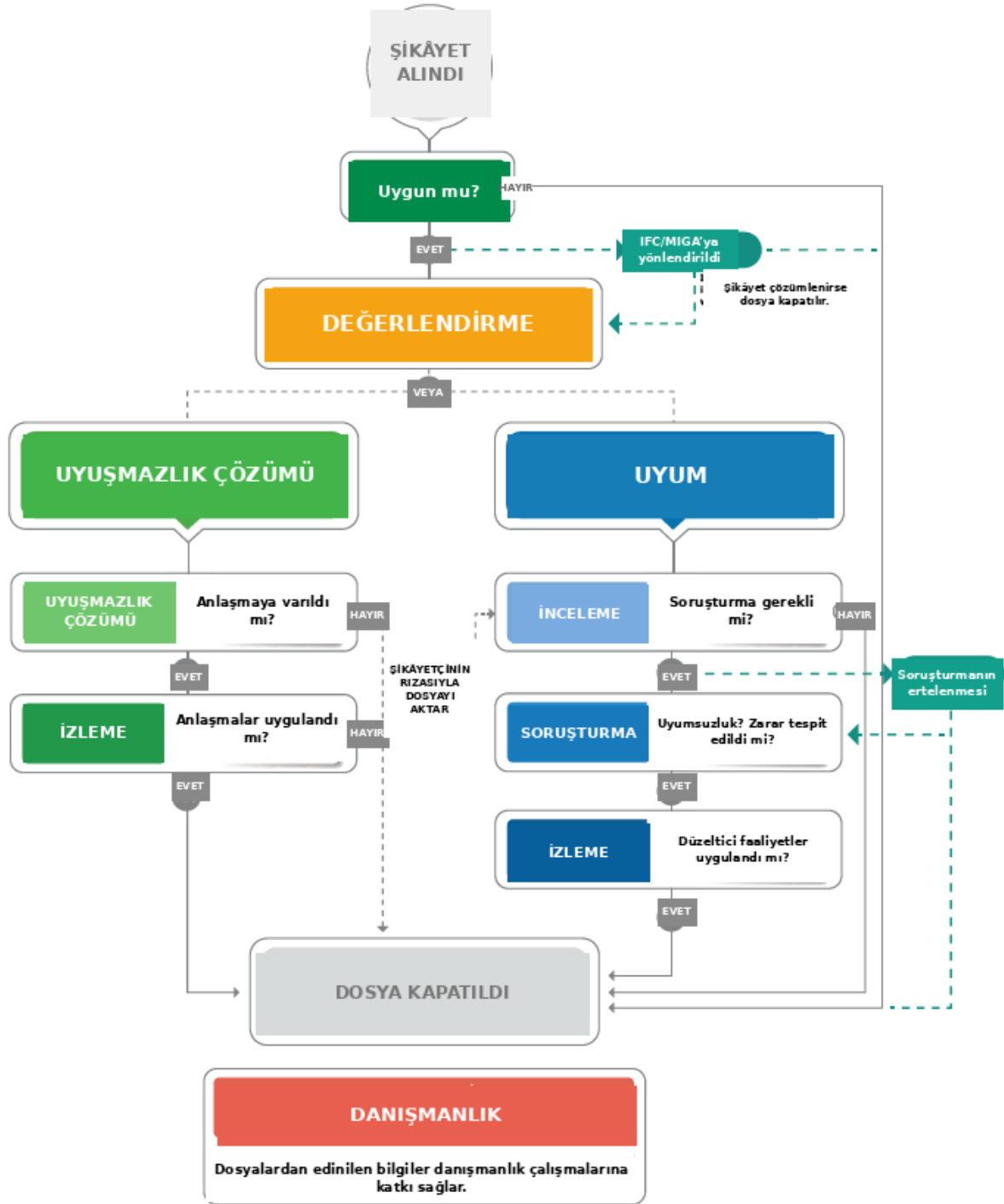
6 Sonuç ve Sonraki Adımlar

Şikâyetçi uyuşmazlık çözümü sürecini tercih ederken, FTA2 şikâyetin CAO'nun Uyum birimine aktarılmasını tercih ettiğini ifade etmiştir. Bu doğrultuda dosya, IFC'nin projeyle ilgili çevresel ve sosyal performansının incelenmesi amacıyla CAO'nun Uyum birimine aktarılmaktadır.

CAO'nun uyum incelemesi, IFC hakkında daha ileri bir soruşturma yapılmasının gerekli olup olmadığını veya dosyanın kapatılıp kapatılmayacağını belirleyecektir.

7 Ek A: CAO Şikâyet Ele Alma Süreci

CAO Şikâyet Ele Alma Süreci



IFC/MIGA Bağımsız Hesap Verebilirlik Mekanizması (CAO) Politikası uyarınca, alınan bir şikâyetle yanıt olarak genellikle aşağıdaki adımlar izlenir:

1. Adım: Şikâyetin alındığının **teyit edilmesi**.
2. Adım: **Uygunluk**. Şikâyetin CAO'nun yetkisi kapsamında değerlendirmeye uygun olup olmadığının belirlenmesi. Bu süreç 15 iş günü içinde tamamlanmalıdır.
3. Adım: **Değerlendirme**. CAO, şikâyetteki meseleleri değerlendirir ve paydaşların, CAO'nun Uyuşmazlık Çözümü biriminin yürüttüğü işbirliğine dayalı bir süreç aracılığıyla uzlaşmaya dayalı bir çözüm aramak isteyip istemediklerini ya da IFC/MIGA'nın çevresel ve sosyal durum tespitinin gözden geçirilmesi de dâhil olmak üzere dosyanın CAO Uyum birimi tarafından ele alınmasını isteyip istemediklerini anlamalarına ve belirlemelerine yardımcı olur. Süreç en fazla 90 iş günü sürebilir. İlk 90 günlük sürenin sonunda taraflar şikâyetin çözüme kavuşmasının muhtemel olduğunu belirtirse veya taraflardan biri uyuşmazlık çözümüne ilgi gösterir ve diğer tarafın da kabul etmesi mümkün görünürse, süre 30 iş günü daha uzatılabilir.
4. Adım: **Uzlaşmanın kolaylaştırılması**. Taraflar işbirliğine dayalı bir süreç yürütmeyi seçerse CAO'nun Uyuşmazlık Çözümü birimi devreye girer. Süreç genellikle taraflar arasındaki bir mutabakat zaptına ve/veya karşılıklı olarak kararlaştırılmış temel kurallara dayanır ya da bunlarla başlatılır. Bir uzlaşma anlaşmasına veya karşılıklı olarak kabul edilen diğer uygun hedeflere ulaşmak üzere kolaylaştırma veya arabuluculuk, ortak olgu tespiti ya da üzerinde anlaşılan başka çözüm yaklaşımlarını içerebilir. Bu tür sorun çözme yaklaşımlarının temel amacı, şikâyetle dile getirilen meselelerin yanı sıra değerlendirme veya Uyuşmazlık Çözümü sürecinde belirlenen diğer önemli ve ilgili meseleleri tarafların kabul edeceği bir biçimde ele almaktır.⁸

VEYA

Uyum incelemesi ve soruşturması: Taraflar soruşturma sürecini tercih ederse veya Uyuşmazlık Çözümü süreci kısmi anlaşmayla ya da anlaşma olmaksızın sonuçlanırsa şikâyetler CAO'nun Uyum birimine aktarılır. CAO'nun tehdit veya misilleme kaygılarından haberdar olduğu durumlar dışında, aktarma için etkilenen topluluk üyelerinden en az birinin açık rızası gerekir. CAO'nun Uyum birimi, IFC/MIGA'nın çevresel ve sosyal politikalara uyumunu gözden geçirir, ilgili zararı değerlendirir ve uygun düzeltici faaliyetler önerir. Öncelikle, daha ileri bir soruşturmanın gerekli olup olmadığını belirleyen bir uyum incelemesi yapılır. Bu inceleme en fazla 45 iş günü sürebilir ve istisnai durumlarda 20 iş günü daha uzatılabilir. Soruşturma gerekli görülürse incelemeyi, IFC/MIGA'nın performansına ilişkin ayrıntılı bir uyum soruşturması izler. Soruşturma raporu; IFC/MIGA'nın yanıtı ve uyumsuzluk

⁸ Paydaşların, üzerinde anlaşmaya varılan bir zaman dilimi içinde işbirliğine dayalı bir süreç yoluyla sorunları çözmemesi durumunda, CAO'nun Uyuşmazlık Çözümü birimi öncelikle paydaşların çıkmaza girmiş durumdan kurtulmalarına yardımcı olmaya çalışır. Bu mümkün olmazsa, Uyuşmazlık Çözümü ekibi, IFC/MIGA personeli, Dünya Bankası Grubu Başkanı ve Yönetim Kurulu ile kamuoyu da dâhil olmak üzere paydaşlara, CAO'nun Uyuşmazlık Çözümü biriminin uyuşmazlık çözüm sürecini tamamladığını ve dosyayı incelemesi için CAO'nun Uyum birimine devrettiğini bildirir.

bulgularının ve bunlara baēlı ilgili zararların giderilmesine yönelik bir eylem planıyla birlikte kamuoyuna açıklanır.

5. Adım: ** zleme ve takip.** Uyumsuzluk ve buna baēlı zarar tespit edilen durumlarda CAO, eylem planının etkili biçimde uygulanmasını izler.

6. Adım: **Sonuçlandırma/dosyanın kapatılması**

