

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

**SELAHATTİN BİLGİN**

**GENEL MÜDÜR**

IGA.TOD.LFB01	07	15.03.2024	Gürkan KİLİMCİ	Nafiz BATTAL	Fatih MERE	Mehmet BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>REV</b>	<b>TARİH</b>	<b>HAZIRLAYAN</b>		<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>		<b>KALİTE SİSTEMLERİ</b>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

### REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Bölüm	Edilen
00	17.07.2019	İlk Yayın	-----	
01	06.01.2020	2019/6 Sayılı İHL Güvenlik Komisyonu Toplantı kararına göre;  Referans listesi güncellendi  Değerli eşyanın finans departmanına tesliminde İGA.FIN.KYP01 Kayıp Eşya Teslim Prosedürüne atıf yapıldı  Kayıp veya buluntu canlı hayvan ile ilgili madde eklendi  Kayıp ve buluntu eşyanın tarama süreci eklendi  Terminal dâhilinde hava tarafında kalan alanlarda kayıp ve buluntu eşya ofisi süreci güncellendi  Dış hat ortak alanlar bölümü güncellendi  Geliş/gidiş köprü alanları bölümü güncellendi  İç Hatlar ticari faaliyet gösterilen alanda kayıp ve buluntu eşya teslim süreci güncellendi  Havalimanı dâhilinde kayıp ve buluntu kimlik, ehliyet ve pasaport teslim süreci güncellendi  Kayıp ve buluntu eşyanın sahibine geri verilmesinde uygulanacak esaslar güncellendi  Kayıp ve buluntu eşyanın tasfiye süreci güncellendi	Madde 5  Madde 6.1  Madde 6.2.1.d  Madde 6.2.2.d  Madde 6.2.3  Madde 6.2.3.1  Madde 6.2.3.3  Madde 6.2.3.4  Madde 6.2.4  Madde 6.3  Madde 6.5.2	



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

02	24.09.2020	<p>Kayıp ve Buluntu Eşya formları revize edildi</p> <p>Terminal Mütemmimi Olan Otopark ve Yolcu Giriş Kapılarında kullanılan tutanak sayısı revize edilmiştir</p> <p>Terminal Dâhilinde Kara Tarafında Kalan Alanlar revize edilmiştir</p> <p>Dış Hatlar Ortak Alanlar revize edilmiştir</p> <p>Dış Hatlarda Ticari Faaliyet Gösterilen Alanlarda İGA Güvenlik Görevlisi çıkarılmıştır</p> <p>Geliş/Gidiş Köprü Alanları bölümü çıkarılarak Dış Hatlar Ortak Alanlar revize edilmiştir</p> <p>İç Hatlar Ortak Alanlar revize edilmiştir</p> <p>İç Hatlarda Ticari Faaliyet Gösteren Alanlarda İGA Güvenlik Görevlisi çıkarılmıştır.</p>	<p>İGA.TOD.LFB01.F02 Türkçe Davet Mektubu Örnek Formu</p> <p>İGA.TOD.LFB01.F03 İngilizce Davet Mektubu Örnek Formu</p> <p>İGA.TOD.LFB01.F06 Buluntu Eşya İmha Tutanak Formu</p> <p>İGA.TOD.LFB01.F011 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Davet Mektubu</p> <p>İGA.TOD.LFB01.F16 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu İngilizce</p> <p>Madde 6.2.1.b</p> <p>Madde 6.2.2.d</p> <p>Madde 6.2.3.1.g</p> <p>Madde 6.2.3.2.e</p> <p>Madde 6.2.3.1.c</p> <p>Madde 6.2.3.4.b</p>
03	29.12.2020	<p>Kısaltma ve Tanımlar bölümü revize edilmiştir.</p> <p>Referanslar listesi revize edilmiştir.</p> <p>İşletme Esas Ve Usulleri revize edilmiştir.</p>	<p>Madde 4</p> <p>Madde 5</p> <p>Madde 6.1</p>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

04	05.08.2021	Kayıp ve Buluntu Eşyanın Tasfiyesi talimatı eklendi. Kayıp ve Buluntu Eşyanın sahibine geri verilmesinde uygulanacak esaslar revize edildi Kayıp ve Buluntu Eşyanın Tasfiyesi bölümü revize edildi Akış Şeması eklendi Ekler – Kayıtlar bölümü revize edildi.	IGA.TOD.LFB01.T01 Madde 6.3 Madde 6.5.2 Madde 7 Madde 8
05	11.03.2022	Amaç, kapsam ve sorumluluklar bölümleri revize edildi. Tanımlar ve kısaltmalar kısmına eklemeler yapılmıştır. Katlı Otopark ve Yolcu Giriş Kapıları, Terminal dâhilinde kara tarafından kalan alanlar bölümü revize edildi Dış hat ortak alanlar bölümü revize edildi. Dış hatlarda ticari faaliyet gösterilen alanlar bölümü revize edildi. Diğer uygulama esasları bölümü eklendi. Havalimanı dâhilinde kayıp ve buluntu kimlik, ehliyet ve pasaport bölümü revize edildi. Kayıp ve Buluntu eşyanın sahibine geri verilmesinde uygulanacak esaslar bölümü revize edildi. Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası bölümü revize edildi. Kayıp ve Buluntu Eşya İletişimi bölümü eklendi IGA.TOD.LFB01.T01 Kayıp ve Buluntu Eşyaların Tasfiyesi Talimatı revize edildi. IGA.TOD.LFB01.T02 Buluntu Eşyaların Ödüllendirme Talimatı eklendi. IGA.TOD.LFB01.F06 Buluntu Eşya İmha Tutanak Formu revize edildi. IGA.TOD.LFB01.F12 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya İmha Tutanağı Formu revize edildi. IGA.TOD.LFB01.F17 Kayıp Buluntu İade/İptal Talep Formu eklendi.	Madde 1,2,3 Madde 4.1, 4.2 Madde 6.2.1, 6.2.2 Madde 6.2.3.1 Madde 6.2.3.2 Madde 6.2.3.6 Madde 6.2.4 Madde 6.3 Madde 6.5.1 Madde 6.6 Madde 8



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

06	30.11.2023	Terminal Operasyon Direktörlüğü, APOC & Terminal Operasyonları Direktörlüğü olarak düzenlemiştir.	Tüm Doküman
		Terminal Müdürlüğü/Terminal Nöbetçi Müdürlüğü Havalimanı Yolcu Hizmetleri Grup Müdürlüğü olarak düzenlenmiştir.	Tüm Doküman
		Amaç, Kapsam ve Uygulama bölümlerinde sorumluluk sahasına apron A kapısı ve VIP Terminali eklenmiştir.	Madde 1 Madde 2 Madde 6
		Tanımlar kısmına ekleme yapılmıştır.	Madde 4.1
		Emniyet Haber Merkezi'ne ait 61111 numaralı dâhili hat bilgilendirmesinin yanına 444 1 442 numaralı acil durum numarası da eklenmiştir.	Tüm Doküman
		Referanslar listesinde yer alan İstanbul Havalimanı Mülki İdare Amiri Talimatı güncellenmiştir.	Madde 5
		Buluntu evcil hayvan ile ilgili süreç revize edilmiştir.	Madde 6.2.2
		Terminal Dahilinde Hava Tarafında Kalan (Arındırılmış Salon vb.) Alanlar bölümü revize edilmiştir.	Madde 6.2.3
		Dış Hat Ortak Alanlar bölümü revize edilmiştir.	Madde 6.2.3.1
		Dış Hatlarda Ticari Faaliyet Gösterilen Alanlar Bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.2
		Transfer Alanları ve Dış Hatlar Geliş Gümrüklü Salon bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.3
		İç hatlar Ortak Alanlar bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.4
		İç Hatlarda Ticari Faaliyet Gösteren Alanlar bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.5
		Diğer Uygulama Esasları bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.6
		Havalimanı Dahilinde Kayıp ve Buluntu Kimlik Ehliyet ve Pasaport bölümü revize edildi.	Madde 6.2.4
		Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uygulanacak Esaslar bölümü revize edildi.	Madde 6.3
		Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası bölümü revize edildi.	Madde 6.5.1
		Kayıp ve Buluntu Eşyanın Tasfiyesi bölümü revize edildi.	Madde 6.5.2
		IGA.TOD.LFB01.T01 Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı revize edilmiştir.	Madde 6.5.2, 8
		IGA.TOD.LFB01.T02 Buluntu Eşyaların Ödüllendirme Talimatı kaldırılmıştır.	Madde 8
		IGA.TOD.LFB01.WF01 Kayıp Eşya İş Akış Şeması,	Madde 7

Hizmete Özel / Restricted

v/ix

Hizmete Özel / Internal



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

	<p>IGA.TOB.LFB01.WF02 Kayıp Buluntu Eşya Kara Tarafı Çabuk Bozulabilir Gıda İmhası İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOB.LFB01.WF03 Kayıp Buluntu Eşya Başvuru Süreci İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOB.LFB01.WF04 Buluntu Eşyaların KBE Ofisine Teslim Süreçleri İş Akış Şemaları,</p> <p>IGA.TOB.LFB01.WF05 Kayıp Buluntu Eşya Depo Transfer Süreci Eşya İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOB.LFB01.WF06 Hava Tarafı Ofisinden Yapılan Teslimat Süreci İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOB.LFB01.WF07 Kara Tarafı Ofisinden Yapılan Teslimat Süreci İş Akış Şeması kaldırılmıştır.</p>	
	<p>IGA.TOD.LFB01.WF08 Buluntu Eşyaların Ofise Teslim Süreçleri Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF09 KBE Başvuru Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF10 KBE Kara Tarafı Depo Muhafaza Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF11 KBE Hava Tarafı Depo Muhafaza Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF12 KBE Kara Tarafı Ofisinden Yapılan Teslimat Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF13 KBE Hava Tarafı Ofisinden Yapılan Teslim Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF14 KBE İmha Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF15 KBE Tasfiye Süreci Gösterir İş Akış Şeması,</p> <p>IGA.TOD.LFB01.WF16 KBE Buluntu Değerli Eşyaların Teslimat Süreci Gösterir İş Akış Şeması iş akış şemaları eklenmiştir.</p>	Madde 7
	IGA.TOD.LFB01.F01 Depo Teslim Etme-Alma Tutanak Formu,	Madde 8, 9

Hizmete Özel / Restricted

vj/ix

Hizmete Özel / Internal



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

		IGA.TOD.LFB01.F02 Türkçe Davet Mektubu Örnek Formu, IGA.TOD.LFB01.F03 İngilizce Davet Mektubu Örnek Formu, IGA.TOD.LFB01.F11 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Davet Mektubu, IGA.TOD.LFB01.F13 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Depo Teslim Etme-Alma Tutanak Formu kaldırılmıştır.	
		IGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu, IGA.TOD.LFB01.F06 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya İmha Formu, IGA.TOD.LFB01.F10 Finans Departmanına Değerli Eşya Teslim Formu, IGA.TOD.LFB01.F12 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya İmha Formu, IGA.TOD.LFB01.F15 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu revize edilmiştir.	Madde 6.3, 8 Madde 6.5.1, 8 Madde 6.3,8 Madde 6.5.1, 8 Madde 6.3, 8
		IGA.TOD.LFB01.F18 Kayıp& Buluntu Eşya Vardiya Raporu Formu, IGA.TOD.LFB01.F19 İstanbul Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Kamera İzleme Takip Dilekçesi eklenmiştir.	Madde 6.2.3.6, 8, 9 Madde 6.3, 8, 9
		Kayıt Saklama Süreleri bölümü revize edildi.	Madde 9
07	15.03.2024	Amaç Bölümü revize edildi.	Madde 1
		Kapsam Bölümü revize edildi.	Madde 2
		İşletme Esas ve Usülleri Bölümü revize edildi.	Madde 6.1
		Terminal Dahilinde Kara Tarafında Kalan Alanlar Bölümü revize edildi.	Madde 6.2.2 b
		İç Hatlarda Ticari Faaliyet Gösteren Alanlar Bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.5 c
		Diğer Uygulama Esasları bölümü revize edildi.	Madde 6.2.3.6
		Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uygulanacak Esaslar bölümü Kargo Teslim Süreci revize edildi.	Madde 6.3
		Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası bölümü revize edildi.	Madde 6.5.1
		IGA.TOD.LFB01.T01 Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı bölümü revize edildi.	Madde 8
		IGA. TOD.LFB01.F20 KBE Dinleme Formu ve IGA.TOD.LFB01.F21 KBE Dinleme Performans Çizelgesi eklenmiştir.	Madde 8



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

### ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim/Soyisim	İmza
Güvenlik	Kayıp ve Buluntu Eşya Teslim Alınmasında Uygulanacak Esaslar	Madde 6.2		
Müşteri Deneyimi	Diğer Uygulama Esasları, Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uygulanacak Esaslar  Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi, Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı	Madde 6.2.3.6.c, Madde 6.2.3.6.g, Madde 6.2.3.6.p,  Madde 6.3  Madde 6.5.2, Madde 6.1		
Satın Alma	Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi, Kayıp Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı	Madde 6.5.2,  Madde 6.1		
Mali İşler	İşletme Esas ve Usulleri, Diğer Uygulama Esasları, Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uyulacak Esaslar  Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi, Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı	Madde 6.1, Madde 6.2.3.6, Madde 6.3  Madde 6.5.2, Madde 6.1		
Atık Sistemleri	Diğer Uygulama Esasları, Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası	Madde 6.2.3.6.q, Madde 6.5.1.a		
IST Bilişim	Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi, Kayıp ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı	Madde 6.5.2, Madde 6.2		





## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	1
5. REFERANSLAR LİSTESİ	1
6. UYGULAMA	2
6.1. İşletme Esas Ve Usulleri	2
6.2. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Teslim Alınmasında Uygulanacak Esaslar	3
6.2.1. Katlı Otopark ve Yolcu Giriş Kapıları	3
6.2.2. Terminal Dâhilinde Kara Tarafında Kalan Alanlar	3
6.2.3. Terminal Dâhilinde Hava Tarafında Kalan (Arındırılmış Salon vb.) Alanlar	4
6.2.3.1. Dış Hatlar Ortak Alanlar	4
6.2.3.2. Dış Hatlarda Ticari Faaliyet Gösterilen Alanlar	4
6.2.3.3. Transfer Alanları ve Dış Hatlar Geliş Gümrüklü Salon	5
6.2.3.4. İç Hatlar Ortak Alanlar	5
6.2.3.5. İç Hatlarda Ticari Faaliyet Gösteren Alanlar	5
6.2.3.6. Diğer Uygulama Esasları	6
6.2.4. Havalimanı Dâhilinde Kayıp ve Buluntu Kimlik Ehliyet ve Pasaport	98
6.3. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uygulanacak Esaslar	9
6.4. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sayımının Yapılmasında Uygulanacak Esaslar	1312
6.5. Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası ile Satışında Uygulanacak Esaslar	1312
6.5.1. Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası	1312
6.5.2. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Tasfiyesi	13
6.6 Kayıp ve Buluntu Eşya İletişimi	1413
7. AKIŞ ŞEMASI	1413
8. EKLER – KAYITLAR	14
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	1514



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İGA Havalimanı İşletmesi Anonim Şirketi (İGA) sorumluluğunda bulunan İstanbul Havalimanı Ana Terminali, katlı otoparkı, apron A ve D kapısı, Genel Havacılık Terminali ve VIP Terminali'nde sahibi tarafından unutulmuş veya kaybedilen eşyalardan bulunarak İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisine teslim edilenler hakkında yapılacak işlemlere ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, terminal katlı otoparkı, apron A ve D kapısı, Genel Havacılık Terminali ve VIP Terminali'nde, sahibi tarafından unutulmuş veya kaybedilen eşyaların (kayıp ve buluntu eşyalar) teslim alınmasından, sahibine teslim edilmesi ve sahibi tarafından teslim alınmayan eşyalarla ilgili yapılacak işlemlerin aşamalarını kapsamaktadır.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Apoc & Terminal Operasyonları Direktörlüğüne bağlı Havalimanı Yolcu Hizmetleri Kıdemli Müdürlüğü; uygulanmasından tüm havalimanı personeli sorumludur.

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

#### 4.1. Tanımlar

**SAP Sistemi:** Süreç takip etmek için ihtiyaç duyulan araçları sağlayan kapsamlı sistem.

**Fiori:** Kayıp Eşya Başvurusunun kayıt altına alındığı sistem

**Dijital Şerh Defteri:** Gümrüklü sahada bulunarak kayıt altına eşyaların Gümrük Mevzuatlarına göre şerh koyulduğu sistem

#### 4.2. Kısaltmalar

**KBE:** Kayıp ve Buluntu Eşya

**KÖİ :** Kamu Özel İş Birliği

Kısaltmalar, İGA.QS.QA02.L01 Yönetim Sistemleri Kısaltmalar Listesi'nde bulunmaktadır.

### 5. REFERANSLAR LİSTESİ

08.12.2001 tarihli, 24607 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan 4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu

31.03.2007 tarihli, 26479 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

SHT-33B-Terminal -Terminal İşletmeciliği Uygulama Esasları Talimatı

T.C. İstanbul Valiliği İstanbul Havalimanı Mülki İdare Amirliği'nin 11.01.2022 tarihli oluru ile yürürlüğe giren Talimat ve 2023.09 sayılı İHL Güvenlik Komisyonu Toplantı Karar Tutanağı

DHİMİ Kamu Özel İş Birliği (KÖİ) Tarifesi

IGA.OPS.M02 Terminal İşletme El Kitabı

### 6. UYGULAMA

#### 6.1. İşletme Esas Ve Usulleri

Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHİMİ) ile İGA arasında 19.11.2013 tarihinde imzalanan Uygulama Sözleşmesi'nin eki Yönetim ve İşletim Sözleşmesi'nde tanımlandığı üzere Terminal, katlı otopark, apron A ve D kapısı, Genel Havacılık Terminali ve VIP Terminali'nde kayıp ve bulunmuş eşyalara, DHİMİ Havalimanları İşletme Hizmetleri Yönergesi kapsamında ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 769, 770 ve 771 maddelerinde belirlenen esaslara göre işlem yapılır.

Sahibi veya eşyayı fiilen elinde bulunduran kişi tarafından kaybedilen veya unutilan ve daha sonra bulunan eşyalar, 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu'nun 769, 770 ve 771. maddeleri kapsamında buluntu eşya niteliğine haizdir.

Sahibi tarafından unutilan veya kaybedilen eşyalardan bulunarak bu prosedüre uygun şekilde İGA'ya teslim edilen kayıp ve buluntu eşyalar, Türk Medeni Kanunu gereğince İGA tarafından beş (5) yıl boyunca muhafaza edilir. İGA'nın işletme süresi ve buluntu eşyanın depolanmasına, korunmasına yönelik masraf ve giderler de dikkate alınarak; kayıp ve buluntu eşyalardan muhafaza edilmesinin aşırı gider gerektirdiği veya muhafaza süresi içinde bozulacağı öngörülen eşyalar bu prosedürde belirlenen esaslara ve Türk Medeni Kanunu dâhil olmak üzere meri mevzuata uygun olarak 1 yıl sonrasında açık artırma ile satılabilir. Satış bedeli kayıt altına alınarak kayıp ve buluntu eşyanın yerine geçer. *Muhafaza süresi sonrasında yapılacak işlemler Türk Medeni Kanunu'nun 771 Maddesi esasına uygun olarak gerçekleşir.*

Havalimanı kara tarafı kayıp ve buluntu eşya ofisine teslim edilmiş olan altın, gümüş, para ve benzeri nitelikte değerli eşyalar, bir sonraki haftanın son iş günü İGA Finans Departmanına teslim edilir ve muhafaza altına alınır.

5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu gereğince, kayıp ve buluntu eşyaların kaçak olduğundan şüphelenilmesi halinde, söz konusu eşya Gümrük Müdürlüğü'ne bildirilir, Gümrük Müdürlüğü tarafından eşyanın kaçak olduğunun tespit edilmesi halinde ise eşya Gümrük Müdürlüğü'ne teslim edilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi'nde saklanan bagajlar için Havalimanı/Terminal İşletmecileri tarafından verilen Kayıp Bagaj Saklama Hizmetine ilişkin DHMİ KÖİ Tarifesi kapsamında ücretlendirme uygulanmaktadır.

Gümrüklü alanda bulunan ve Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi'nde veya deposunda tasfiye zamanına kadar bekletilen bagajlar için de aynı KÖİ tarifesi uygulanır.

Kayıp Bagaj Saklama Ücret Tarifesi ve Uygulama Esasları, Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisinde görünür yerde asılı haldedir. Hizmete ilişkin faturalandırma süreci İGA Gelirler Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilir.

### 6.2. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Teslim Alınmasında Uygulanacak Esaslar

#### 6.2.1. Katlı Otopark ve Yolcu Giriş Kapıları

- Katlı otopark ve yolcu giriş kapılarında bir kayıp veya buluntu eşya olduğunda eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından Emniyet Haber Merkezi'ne ait 61111 nolu dâhili hat veya 444 1 442 numaralı telefon aranarak polise haber verilir.
- Polis tarafından güvenlik kontrolü yapıldıktan sonra İGA KBE Ofisi (dâhili: 23321) aranarak haber verilir. Polis ile İGA KBE Ofisi personeli tarafından gerekli muayene yapılarak İGA.TOD.LFB01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu düzenlenir ve muhataplara verilir.
- Söz konusu kayıp veya buluntu eşya, İGA KBE Personeli veya İGA Özel Güvenlik Personeli tarafından Polis noktasından alınarak İGA KBE Ofisi'ne götürülür ve SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır.

#### 6.2.2. Terminal Dâhilinde Kara Tarafında Kalan Alanlar

- Havalimanı dâhilinde kara tarafında kalan gümrüksüz ortak kullanım alanlarında (check-in adaları, yolcu karşılama holü, tuvalet vb.) ve ticari faaliyet gösteren alanlarda yolcular tarafından terk edilen/unutulan eşyalar için ilgili eşyayı bulan personel veya tespit eden personel tarafından İGA KBE Ofisi (Dâhili: 23321) aranarak haber verilir veya İGA KBE Ofisine teslim edilir.
- İGA KBE Ofisi aranarak personeli tarafından eşyanın alınması durumunda Polis eşliğinde gerekli kontrollerinin yapılması amacıyla en yakın terminal giriş kontrol noktasına getirilerek Nokta Amiri gözetiminde *X-Ray cihazında kontrol edilmek* üzere teslim edilir.
- Polis ve İGA KBE personeli tarafından eşya muayenesi yapılarak İGA.TOD.LFB01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu düzenlenir ve muhataplara verilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- d. Söz konusu kayıp veya buluntu eşya, İGA KBE Ofisi Personeli veya İGA Özel Güvenlik Personeli tarafından alınarak İGA KBE Ofisi'ne götürülür. İGA KBE Ofisi personeli tarafından SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır.
- e. Buluntu olarak İGA KBE Ofisi'ne getirilen evcil hayvan İGA KBE Ofisi personeli tarafından kayıt altına alınarak, bakımlarının yapılması ve hayatını idame ettirmesi adına İGA KBE Ofisi personeli tarafından ilgili belediye ve İGA Barınak ile irtibat kurarak tutanak ile tahliyesini gerçekleştirilir.

### 6.2.3. Terminal Dâhilinde Hava Tarafında Kalan (Arındırılmış Salon vb.) Alanlar

- a. Terminal dâhilinde hava tarafında kalan tüm gümrüklü alanlarda (körüklerde, uçakta, otobüste, apronda, şut altında, dış hatlar gelen, giden ve transfer katında vb.) bulunan kayıp ve buluntu eşyaların ilgili hava yolu şirketi/yer hizmetleri kuruluşu belli ise; eşyayı bulan veya tespit eden personel, ilgili yer hizmetleri personeline bilgi verir. Eşyalar ilgili yer hizmetlerinin sorumluluğunda muhafaza altına alınır.
- b. Şut altı bölgesinde tespit edilen kayıp eşyalar, bulan kişi tarafından İGA KBE Ofisi'ne teslim edilmek üzere tutanak karşılığında BHS Müdürlüğü'ne teslim edilir.
- c. Terminal dâhilinde hava tarafında kalan tüm gümrüklü alanlarda bulunan kayıp ve buluntu eşyaların ilgili hava yolu/temsilci şirket ve/veya yer hizmetleri belli değil ise İGA KBE Ofisi tarafından aşağıdaki usul ve esaslar uygulanır.

#### 6.2.3.1. Dış Hatlar Ortak Alanlar

- a. Kayıp veya buluntu eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından İGA KBE Ofisi (dâhili 14798) aranarak haber verilir veya İGA KBE Ofisine teslim edilir.
- b. Haber verilmesi durumunda söz konusu kayıp veya buluntu eşya, İGA KBE Ofisi Personeli veya İGA Özel Güvenlik Personeli tarafından teslim alınarak İGA KBE Ofisine getirilir.
- c. Eşyanın gümrük görevlisi tarafından fiziki kontrolü (gerektiğinde X-Ray cihazı ile kontrol edilecek) yapıldıktan sonra eşya KBE personeli tarafından SAP sisteminde kayıt altına alınır. Dijital Şerh Uygulaması üzerinden gümrüğe tabi olan veya olmayan eşyalar, ofiste görevli Gümrük Memuru tarafından belirlenerek gerekli şerh düşülür.
- d. Buluntu olarak İGA KBE Ofisi'ne getirilen evcil hayvan İGA KBE deposuna alınmayarak gate bölgelerinde ilgili hava yolu şirketi/yer hizmetleri kuruluşu tarafından, diğer gümrüklü alanlarda bulunan evcil hayvanlar ise gümrük kontrolünde ilgili kurum/kuruluş tarafından teslim alınır.

#### 6.2.3.2. Dış Hatlarda Ticari Faaliyet Gösterilen Alanlar

- a. Kayıp veya buluntu eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından en geç eşyanın bulunduğu vardiya sonuna kadar İGA KBE Ofisi'ne teslim edilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- b.** Eşyanın İGA KBE Ofisi'ne teslim edilemediği durumlarda İGA KBE Ofisi (dâhili 14798) aranarak haber verilir ve İGA KBE Ofisi Personeli tarafından teslim alınarak ofise getirilir.
- c.** Eşyanın gümrük görevlisi tarafından fiziki kontrolü (gerektiğinde X-Ray cihazı ile kontrol edilecek) yapıldıktan sonra eşya İGA KBE Personeli tarafından SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır. Gümrüğe tabi olan ve olmayan eşyalar belirlenerek hava tarafı İGA KBE Ofisi'nde görevli Gümrük Memuru tarafından Dijital Şerh Defteri Uygulamasından gerekli şerh düşülür.

### 6.2.3.3. Transfer Alanları ve Dış Hatlar Geliş Gümrüklü Salon

- a.** Transfer alan ve dış hatlar geliş gümrüklü salonlarda; ortak alanlarda eşyayı bulan personel tarafından, ticari faaliyet gösteren alanlarda çalışan personel veya güvenlik görevlisi tarafından en yakın gümrük noktasına getirilir veya alınması için İGA KBE Ofisi (dâhili 23321-14798) aranır.
- b.** Gümrük noktasına bırakılan kayıp veya buluntu eşya için İGA KBE Ofisi (dâhili 23321-14798) aranır. Akabinde İGA KBE Ofisi personeli ile Havalimanı Gümrük Müdürlüğü görevlisi tarafından gerekli kontroller yapılır.
- c.** İGA KBE Ofisi personeli tarafından İGA.TOD.LFB01.F07 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Kayıt Formu düzenlenerek muhataplara verilir. İGA KBE Ofisi çalışanı tarafından İGA KBE ofisine teslim edilir ve SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır.
- d.** İGA KBE Ofisi'ne direk teslim edilen buluntu eşyalar için sistem çıktısı alınarak ilgili kişilere teslim edilir.

### 6.2.3.4. İç Hatlar Ortak Alanlar

- a.** Kayıp veya buluntu eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından İGA KBE Ofisi (dâhili 23321) aranır.
- b.** Söz konusu eşya, İGA KBE Ofisi personeli veya İGA güvenlik görevlisi tarafından teslim alınır ve gerektiği takdirde eşya X-ray kontrolünden geçirilir. Eşya İGA KBE ofisine getirilerek SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır. Getiren kişiye İGA.TOD.LFB01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu düzenlenir veya sistemden alınan kayıt çıktısı teslim edilir.

### 6.2.3.5. İç Hatlarda Ticari Faaliyet Gösteren Alanlar

- a.** Kayıp ve buluntu eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından İGA KBE Ofisi (dâhili 23321) aranır veya İGA KBE Ofisine teslim edilir.
- b.** Kayıp ve buluntu eşyayı bulan veya tespit eden personel tarafından en geç eşyanın bulunduğu vardiya sonuna kadar İGA KBE ofisine getirilir. Buluntu eşya gerekirse X-ray kontrolünden geçirilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- c. İGA KBE Ofisi personeli tarafından ortaklaşa tutulan İGA.TOD.LFB01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu; İGA KBE Ofisi personeli ve eşyayı ticari faaliyette bulan personel tarafından imzalanır ve muhataplara verilir.
- d. Kayıp ve buluntu eşya, İGA KBE Ofisi personeli tarafından ofise getirilerek SAP sistemi üzerinden kayıt altına alınır. Buluntu eşyanın ofise teslim edilmesi durumunda sistemin kayıt çıktısı teslim eden kişiye verilir.

### 6.2.3.6. Diğer Uygulama Esasları

- a. Kayıp Buluntu eşya başvuruları SAP Fiori tabanlı bir form üzerinden kayıt altına alınmaktadır. Bu forma web sitesi üzerinden direkt bağlantılı olup, başvurular aynı havuzda toplanmaktadır. Başvurular SAP GUI tabanlı otomatik bir eşleştirme sistemine dâhil edilerek kullanıcılara her 2 saatte bir olası eşleşmeler bilgisi paylaşılır. Kullanıcılara gelen eşleştirme bilgileri ışığında başvuru sahiplerine başvuru yapılan iletişim yolu ile geri dönüş sağlanır.
- b. KBE ofislerine teslim edilen cep telefonları, çağrı üzerinden tespit ve eşleştirme nedeniyle ofislere yerleştirilmiş özel şarj noktalarında kısa süreli bekletilir.
- c. KBE ofislerine gelen başvurular eşleştirildiği takdirde "rezerve edildi" statü durumuna geçirilerek teslim hazırlanır. Eşya sahiplerine 7. , 14. ve 30. günlerinde başvurularında belirtilen cep telefonlarına Müşteri Deneyimi Müdürlüğü Çağrı Merkezi ile otomatik whatsapp mesajı paylaşılır.
- d. Eşyalar içerisinde bulunan para ve değerli olduğu düşünülen mücevherat vb. gibi değerli eşyalar bulundukları eşyaların içerisinde ayrııştırılarak ayrı muhafaza edilir.
- e. Kayıt altına alınan münferit elektronik eşyalar ve para, değerli olduğu düşünülen mücevherat vb. değerli eşyalar kara ve hava tarafı cep depolarda bulunan dolaplarda mühürlenerek (seal) ayrı olarak tasfiye veya sahibine teslim durumuna kadar süresiz olarak muhafaza edilir. Muhtelif eşyalar ile birlikte ana depoya indirilmez.
- f. Hafta sonları hariç, her gün bir önceki güne ait alınan ödemelerin listesi SAP sistemi Fatura Raporundan çekilerek fiziki olarak bulunan ödeme slipleri ve Z raporları ile karşılaştırılır (Pazartesi günleri; Cuma, Cumartesi ve Pazar günlerinin listeleri yapılır). Fiziki olarak bulunan evrakların taraması ve hazırlanan ödeme listesi Gelirler Departmanına iletilir. Her ay, belirsiz aralıklarla Gelirler Birimi, Kayıp ve Buluntu Eşya ofisine gelerek evrakların asıllarını imza karşılığı teslim alır.
- g. Kayıp Bagaj Saklama Hizmetine ilişkin yapılacak olan ücretlendirme iade ve iptal işlemleri için müracaatta bulunan kişiye İGA.TOD.LFB01.F17 Kayıp Buluntu İade/İptal Talep Formu doldurtulur. Yetkisi bulunan kişiler tarafından form üzerinde yer alan bilgilerin SAP Fiori



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

sistemine girişi yapılarak iade talebi onaya gönderilir. İade süreci ile ilgili gerekli iletişim Müşteri Deneyimi Müdürlüğü tarafından sağlanır.

- h.** KBE Ofislerine buluntu olarak gelen eşyalar gerekli kontroller yapılarak (hava tarafı kayıp eşya ofisinde Gümrük Memuru ile birlikte) en geç 1 saat içinde sisteme girişi yapılır.
- i.** Değerli olduğu düşünülen madeni eşyaların (altın, gümüş, vb.) SAP sistemine fotoğrafı yüklenir ve bulunan tüm detaylar (Ör: 925 ibareli, 10.05.2023 tarihinde bulunan, kırmızı renk taşı şeklinde) sisteme işlenerek kayıt altına alınır.
- j.** Vardiya boyunca kayıt altına alınmış olan para, değerli olduğu düşünülen mücevherat, elektronik eşyalar vardiya sonunda ekip sorumlusu ve depo çalışanı tarafından sayımı ve kontrolü yapılarak elektronik eşyaların saklandığı dolaplara günleri belirlenmiş şekilde mühürlenerek kaldırılır.
- k.** Değerli eşyaların mühürlenene (seal) raflardan alınması gerektiği durumlarda, vardiya sorumlusu ve vardiya depo personeli tarafından mühür kırılarak eşya alınır. Mührü kırılan raf bir sonraki gündüz ekibi depocuları tarafından gerekli kontrollerin yapılması sonrasında tekrardan mühürlenir.
- l.** Depolara kaldırılan malzemelerin alınması için gündüz çalışma saatlerinde (08:00-17:00) ana depo ve cep depo sabit depocuları tarafından vardiyadaki depo görevlilerine teslim edilir. Gece vardiyalarında cep depodan vardiya sorumlusu ve vardiya depo görevlisi tarafından, ana depo Terminal Nöbetçi Müdürlüğü ve vardiya sorumlusu tarafından açılır.
- m.** Kara tarafı KBE Ofisinde gün sonunda ilgili gün içerisinde gelen para, değerli olduğu düşünülen mücevherat vb. gibi eşyalar paraların seri numaraları ve değerli eşyaların fotoğrafları da eklenerek İGA.TOD.LFB01.F10 Finans Departmanına Değerli Eşya Teslim Formu doldurulur. Form ile birlikte günlük olarak seal ile kapatılarak elektronik depoda kilitli dolapta muhafaza edilir. Muhafaza edilen bir önceki haftaya ait para – değerli ziynet eşyaları her haftanın son iş günü Finans birimine teslim edilir. Hava tarafında kayıt altına alınan eşyalar Finans Birimine teslim edilmeyerek 90 gün sonrasında Gümrük Müdürlüğü'ne teslim edilir.
- n.** Depolanan bagajlar için Havalimanı/Terminal İşletmecileri tarafından verilen Kayıp Bagaj Saklama Hizmetine ilişkin DHMİ KÖİ Tarifesi kapsamında ücretlendirme uygulanmakta olup; depolama ücretinin alınmayacağına kararı mücbir sebep değerlendirilerek APOC&Terminal Operasyonları Direktörü tarafından onaylanır. İlgili ücretsiz teslim imzalı tutanak ile kayıt altına alınarak Gelirler Müdürlüğü'ne iletilir.





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- o.** Web başvurusu veya yüz yüze yapılan başvurularda, kayıp eşyaların kayıtlarda bulunamaması durumunda başvuru 7 gün boyunca aramaya açık kalmakta olup; kaydın eşleşmemesi durumunda 7. günün sonunda başvuru otomatik olarak "kapatıldı" statüsüne düşer ve başvuru sahibine olumsuz yanıt gider.
- p.** Tarafımızca teslim alınan buluntu eşyaların hasarlanması durumunda tutanak tutularak ilgili durum kayıt altına alınır. Eşyanın eşleştirilmesi durumunda başvuru sahibinin hasarın tazmin edilmesini talep etmesi durumunda gerekli incelemeler yapılarak başvuru sahibine Müşteri Deneyimi Müdürlüğü aracılığı ile geri dönüş sağlanır.
- q.** Boş olan büyük hacimli bavullar kamera altında gerekli kontrollerin yapılması sonrasında imzalı tutanak ile kayıt altına alınarak Atık Sistemleri Operasyon Müdürlüğü teslim edilir.
- r.** Hava tarafı KBE Ofisi'nde kayıt altına alınan çanta, valiz, bavul, vb. eşyalar mühür (seal) ile kapatılır ve seal numarası SAP sistemine işlenir. Bahse konu eşyalar bagaj sarma makinası ile streçlenerek cep depoya alınır.
- s.** KBE sürecinde kayıt altına alınan tüm matbu evrakların doğru şekilde kullanılması, takibi ve arşivlenmesinden vardiyalarda görevli sorumlu pozisyonundaki çalışanlar sorumludur.
- t.** Kara tarafı KBE deposu muhafazasında raf sistemi kullanılmaktadır. Raflarda tarih bazlı ayırım yapılır.
- u.** *KBE Ofislerinde verilen hizmetin kalitesi ve personelin performansını belirlemek amacı ile ölçümleme yapılmaktadır. Geriye dönük ses kayıtlarında yolcu ile temas edilen diyaloglar dinlenerek kayıt altına alınır. Türk misafirperverliği kapsamında aşağıda yer alan kriterler üzerinden değerlendirme yapılır*
  - *Karşılama: KBE Ofisi'ne müracaat eden misafirler "Hoş geldiniz", "Merhaba", "Günaydın", "İyi günler", "İyi akşamlar/geceler" ifadeleri ile karşılanır.*
  - *İlgi alaka: Müracaatta bulunan misafirler sözleri kesilmeden dikkatle dinlenir.*
  - *Yönlendirme: Misafirin sorduğu soruya ya da ilettiği probleme uygun cevap verilir, çözüm üretilir. ➤ Hitap: Misafirler ile "siz"- "biz" ifadeleri kullanılarak iletişim kurulur. Senli benli ifadelerden uzak durulur.*
  - *Uğurlama: Misafirlere "İyi yolculuklar dilerim", "İyi uçuşlar", "İyi günler", "Güle güle", "Hoşça kalın", "Sağlıcakla kalın", "Tekrar görüşmek üzere", "İyi akşamlar/iyi geceler", "Kendinize iyi bakın", "Yine bekleriz", "Yolunuz açık olsun", "Allah'a emanet olun", "Sizleri tekrar görmek dileği ile", "İyi bir gün geçirmenizi dilerim", "İyi tatiller dilerim" uğurlama ifadeleri kullanılır.*

**KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ**

*Her 1 kriter 20 puan üzerinden hesaplanarak verilen 1 hizmetin toplam puanı hesaplanır. Her vardiyada görev alan personel 5 kez temas edecek şekilde sonuna kadar dinlenerek İGA. TOD.LFB01.F20 KBE Dinleme Formu" ile kayıt altına alınır. Kayıtlar üzerinden her bir personele "İGA. TOD.LFB01.F21 KBE Dinleme Performans Çizelgesi" hazırlanır. Performans değerlendirme formunda belirlenen ortalama başarı puanı hedef sayılarak, puanlamanın altında kalan personel ile gerekli görüşmeler sağlanarak tazeleme eğitimleri verilir. Personelin yıl sonu performans değerlendirmeleri buradan alınan sonuçlar üzerinden yapılır.*

- v. Vardiya sonunda İGA.TOD.LFB01.F18 Kayıp&Buluntu Eşya Vardiya Raporu ile üst yöneticilere gerekli raporlama yapılır.

**6.2.4. Havalimanı Dâhilinde Kayıp ve Buluntu Kimlik Ehliyet ve Pasaport**

- a. Havalimanı dâhilinde münferit olarak bulunan tüm kayıp ve buluntu kimlik, ehliyet ve pasaportlar Havalimanı Emniyet Müdürlüğü'nün sorumluluğunda olduğundan ilgili değerli evrakı bulan personel tarafından Emniyet Haber Merkezi 61111 numaralı dâhili hat veya 444 1 442 numaralı telefon aranarak en yakın polis noktasına götürülür ve polise teslim edilmesi sağlanır.
- b. Havalimanı dâhilinde, uçak içerisinde, ticari faaliyet gösteren alanlarda bulunan tüm kayıp/buluntu kimlik, ehliyet ve pasaportlar 24 saat içerisinde Havalimanı Emniyet Müdürlüğü birimlerine teslim edilir.
- c. Kara tarafı kayıp ve buluntu eşyalar içerisinde (çanta, valiz, cüzdan, koli vb.) olan tüm kimlik, ehliyet ve pasaportlar Havalimanı Emniyet Müdürlüğü tarafından teslim alınmaz, İGA KBE Ofisi'nin sorumluluğundadır. Kara tarafında çanta içerisinde bulunan kayıp/buluntu eşyalar içerisinde (çanta, valiz, koli vb.) olan tüm kimlik, ehliyet ve pasaportlar 6 aylık bekleme süresi dolduktan sonra İGA KBE Ofisi tarafından tutanakla ilgili Nüfus Müdürlüklerine ve Konsolosluklara gönderilmek üzere İstanbul Havalimanı Emniyet birimine teslim edilir.
- d. Gümrüklü alan içerisinde bulunan kayıp/buluntu eşyalar içerisinde (çanta, valiz, koli vb.) olan tüm kimlik, ehliyet ve pasaportlar 3 aylık bekleme süresi dolduktan sonra İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi veya Yer Hizmetleri Kuruluşu tarafından tutanakla ilgili Nüfus Müdürlüklerine ve Konsolosluklara gönderilmek üzere İstanbul Havalimanı Yolcu Salonu Gümrük Müdürlüğüne teslim edilir.

**6.3. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sahibine Geri Verilmesinde Uygulanacak Esaslar**

- Kayıp ve buluntu eşyalar ile ilgili müracaatlar kara tarafı teslimler için 7 gün 24 saat İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi'ne yapılır. İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Cep Ofisi'nde bulunan eşyalar 7 gün 24 saat süresince sahibine teslim edilir.
- İGA Kayıp ve Buluntu Eşya deposuna indirilen veya Finans Müdürlüğü'ne gönderilen buluntu eşyaların teslimatı hafta içi 09:00-16:00 saatleri arasında yapılır. Eşya sahibinin 3 iş günü öncesinde İGA KBE Ofisi'ne başvurarak referans numarası ile eşyayı ayırtması durumunda eşya teslimatı 7 gün 24 saat süresince yapılır.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- İGA Kayıp ve Buluntu Eşya deposuna indirilen eşyaların depodan çıkışı hafta içi 08:00-17:30 mesai saatleri içerisinde yapılır. Mesai saatleri dışında depodan eşya çıkışı yapılmaz.
- Sahibine teslim edilen her eşya için eşya sahibinden kimlik, pasaport vb. bir belge alınarak fotokopisi, KVKK Formu ve IGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu ile birlikte dosyalanır. (Çalışma saatleri dâhilinde kilitli tutulan İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi'ne yetkili haricinde malzeme giriş/çıkışının yapılması yasaktır.)
- Kayıt altına alınan eşyalar cep depoda kara tarafında AD koduyla, hava tarafında HAD koduyla takip edilmek üzere SAP sistemine kayıt edilir. Kara tarafı cep depoda en fazla 7 gün, hava tarafı cep depoda en fazla 14 gün bekletilir. Cep depodan ana depoya indirilen eşyalar, taşıyan kişi tarafından kontrol edilerek taşınır ve ana depoya teslim alan kişi arasında ıslak imzalı tutanak ile kayıt altına alınır. Hava tarafı ana depoya eşyaların transferi esnasında Gümrük Memuru tarafından refakat edilir.
- Para veya değerli ziynet eşyasını kaybettiği beyan edilen buluntu eşyalar cüzdan veya çanta içerisinde ise, kimlik bilgilerini doğrulayabilecek bir belge olup olmadığı sorgulanır. Var ise, gerekli teslim evrakları doldurularak tarafına teslimi sağlanır. Tek olarak bulunan para veya değerli ziynet eşyası ise, tarafımızda bulunan IGA.TOD.LFB01.F19 İstanbul Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Kamera İzleme Talep Dilekçesi doldurularak misafirimiz CCTV izlemeye yönlendirilir. Polis izleme yaparak tespit ettiğinde matbu evraka mühür basarak misafirimize ait olduğunu onaylar. Matbu evrak ile misafirimiz tarafımıza tekrardan geldiğinde teslim evrakları doldurularak tarafına teslimi sağlanır. Matbu evrak teslim evraklarının arasına konularak muhafaza edilir.
- Tüm paralar ve değerli ziynet eşyaları Havalimanı Yolcu Hizmetleri Kıdemli Müdürlüğü'ne bağlı şef ve şef üstü pozisyonunda görevli yöneticilerin gözetiminde ve onayında teslim edilir.
- Mesai saatleri içerisinde ana depodan teslim rafına ayrılması unutilan veya mücbir sebepten ötürü ivedi teslim edilmesi gereken eşyalar, Terminal Nöbetçi Müdürü onayı ve refakati ile KBE Vardiya Depocusu/Sorumlusu ile ana depodan alınarak teslim edilebilir.
- Başvuru sonrasında eşleştirilen buluntu eşyalar için Müşteri Deneyimi Müdürlüğü'ne gönderilen rapora istinaden başvuru sahibine bilgi verilerek geri dönüş sağlanır. Tarafımızca teslim alınan buluntu eşyalar üzerinde herhangi bir iletişim adresi veya numarası olması ve başvurusu olmaması durumunda KBE Ofisi personeli tarafından gerekli iletişim sağlanır.
- Başvuru yolu ile başvuran kişinin eşyanın kendisine ait olduğunu kanıtlamasının veya e-posta/telefon yolu ile haberdar edilmesinden sonra başvuran kişinin kimlik karşılaştırması sonucu o kişi olduğunun anlaşılmasının ve eşyanın kendisine ait olduğunu kanıtlamasının



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

ardından eşya sahibinden kimlik, pasaport vb., KVKK Formu ve İGA.TOD.LFB01.F04 Buluntu Eşya Teslim Formu veya İGA.TOD.LFB01.F15 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu karşılığında sahibine teslim edilir.

- Eşya sahibi İGA KBE Ofisi'ne kendisi başvurmadan vekilinin teslim alması talebinde bulunmuşsa İGA.TOD.LFB01.F08 Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu, İGA.TOD.LFB01.F09 Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu (İngilizce) veya şerh olmaması durumunda İGA.TOD.LFB01.F14 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu veya İGA.TOD.LFB01.F16 Gümrüklü Alan Eşya Teslim Vekalet Formu (İngilizce) e-posta yolu ile iletilir. İlgili form imzalı olarak İGA KBE Ofisi'ne geri gönderilir. Eşyanın şerhli olması durumunda eşya sahibinin noter/konsolosluk onaylı vekâlet formu gerekmektedir. Teslim almaya gelen vekil kişinin ve eşya sahibinin kimlik bilgileri mevcut olan belge ve KVKK Formu birlikte tutularak teslim edilir.
- Kayıp veya buluntu eşya değerli eşya (altın, para, gümüş vb.) kapsamında ise, değerli eşya teslimi için Finans Departmanı ile karşılıklı olarak mutabık kalınacak bir program dahilinde İGA Kayıp ve Buluntu Eşya personeli tarafından İGA.TOD.LFB01.F10 Finans Departmanına Değerli Eşya Teslim Formu kullanılarak Finans Departmanındaki kasadan çıkarılır. Eşyanın hafta sonu teslim alınacağı bilgisi verilirse Finans Departmanından çıkarılan değerli eşya İGA Kayıp ve Buluntu Eşya ofisi kasasında muhafaza edilir. Müşteri geldiğinde ek bir eşyası varsa diğer eşyaları ile birleştirilerek sahibine İGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu karşılığında teslim edilir.
- Yer Hizmetleri Şirketleri Emanetine Verme: Buluntu eşyanın incelenmesi sırasında kişi ve hava yolu bilgilerinin bulunması durumunda, eşya ilgili yer hizmeti yetkilisine veya hava yolu/ temsilci firmaya bilgi verilir. Bagajın araması olduğuna dair "World tracer" ve/ veya ilgili diğer sistem bilgisi İGA'ya beyan edilmesi şartıyla İGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu düzenlenerek bagajın sahibine iletilmesi amacıyla teslim alınması sağlanır. Bu şekilde teslim edilmiş olmasına rağmen eşyanın sahibine ulaşamamasından İGA sorumlu değildir.
- Buluntu veya kayıp eşyanın cep telefonu/ tablet vb. olması halinde telefon kapalı iken sahibi olduğunu ileten kişi tarafından PIN kodunun girilmesi durumunda İGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu veya İGA.TOD.LFB01.F15 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu'nun ilgili yerleri doldurularak teslim edilir. Aksi takdirde uygulama kişiye anlatılarak buluntu telefon Havalimanı Terminali'nde yer alan ve buluntu eşyaların depolandığı yer olan İGA KBE deposuna kaldırılır. Eğer telefon/tablet açık durumda ise cihaz içerisinde olan bazı bilgilerin yolcu tarafından doğrulanması talep edilir. Doğru bilgileri verebilmesi durumunda yolcuya gerekli prosedür uygulanarak teslim edilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

- Kargo İle Teslim Edilmesi: Eşyasını kargo ile teslim almak isteyen eşya sahipleri istedikleri kargo firması ile kendileri irtibat kurarlar ve gerekli evrakı (*kargo firmasına vermiş olduğu vekâletname*, yurt dışı için invoice, konşimento vs.) hazırladıktan sonra İGA Kayıp ve Buluntu Eşya Ofisi'ne fax veya e-posta yolu ile gönderirler.
- İlgili kargo firması kayıp eşyayı teslim almaya geldiğinde teslim alacağı eşyaya ait referans numarası ve *vekalet formu* ile başvurur. İlgili eşya gelen kargo kuryesine gösterilerek kayıp ve buluntu eşya tutanağındaki içerik ile karşılaştırılıp kontrol edildikten sonra İGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu veya İGA.TOD.LFB01.F15 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu imzalatılarak teslim edilir. Kargo çalışanının kimlik fotokopisi kayıtlara eklenir.
- Kayıp eşya referans numarası bildirilmeyen veya eksik referans numarası bildirilen eşyayı İGA KBE Ofisi teslim etmez. Kargo firmasından kaynaklı hatalar ve aksamalardan İGA sorumlu değildir.
- Gümrüklü alanda bulunarak İGA Kayıp ve Buluntu Eşya ambarında muhafaza edilen buluntu eşyalar için teslimat; İGA Kayıp ve Buluntu Eşya ofisi tarafından teslim alınan eşyaların gümrük mevzuatı uyarınca 3 aylık bekleme süresi içinde sahibi tarafından alınmak istenmesi halinde, listede gümrüğe tabi eşya ibaresi olmaması durumunda ilgisine İGA.TOD.LFB01.F04 Buluntu Eşya Teslim Tutanağı imzalatılarak teslim edilir. KBE Ofisi çalışanı tarafından KBE sisteminden ve görevli Gümrük Memuru tarafından şerh sisteminden (dijital şerh defteri) düşüm yapılır.
- Şahsın kara tarafındaki eşyasının dış hat hava tarafı KBE Ofisi'nde bulunması veya şahsın dış hatlar hava tarafındaki eşyasının kara tarafı KBE Ofisi'nde bulunması durumunda, buluntu eşya ve eşya sahibi İGA KBE Ofisi çalışanları tarafından 2 (iki) numaralı dış hatlar personel kapısına getirilir. Buluntu eşya gümrük ve güvenlik kontrolleri sonrasında sahibine teslim edilir. Yapılan kontrollerde uygunsuzluk tespit edilmesi (buluntu eşya içeriğinde yasaklı madde, gümrüğe tabi malzeme, vb.) durumunda buluntu eşya teslim edilmeyerek İGA KBE Ofisi'ne yönlendirilir.
- KBE Ofislerinde buluntu eşyanın teslim edilmesi sırasında gerekli işlemler Fiori sisteminden yapılır. Teslim süreci ile ilgili gerekli tüm evraklar taratılarak SAP sisteminde kaydın içerisine yüklenir.
- Teslim sürecinin sisteme işlenmesi esnasında yaşanan tüm aksaklıklar tespit edildiği anda ilgili birimlere iletilmek üzere üst yöneticiye e-posta yolu ile iletilir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

### 6.4. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Sayımının Yapılmasında Uygulanacak Esaslar

Her türlü kayıp ve buluntu eşyanın sayımı ve dökümü belirlenen esaslar doğrultusunda günlük olarak gerçekleştirilir ve imzalı tutanak ile kayıt altına alınır.

### 6.5. Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası ile Satışında Uygulanacak Esaslar

#### 6.5.1. Kayıp ve Buluntu Eşyanın İmhası

- a. Kayıp ve buluntu eşya içerisinde, her türlü gıda malzemesi (kapalı ambalaj içerisinde bulunan gıda malzemeleri dahil) bulunmasının üzerinden 24 saat geçmesini müteakip (acil imhası gereken et, süt, vb. ürünler hariç) Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu (KBE) İGA.TOD.LFB01.F05 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Tutanak Formu üzerinde "imha" ibaresi ve imzası ile onayını takiben İGA ASOM Vardiya Amiri ve İGA KBE Ofisi Personeli tarafından İGA.TOD.LFB01.F06 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya İmha Tutanağı ve gümrüklü alanda bulunan kayıp ve buluntu eşyaların imhası için İGA.TOD.LFB01.F12 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya İmha Tutanağı tutularak imha edilir. Hava tarafı KBE Ofisinde imhaya ayrılan eşyalar Atık Sistemleri Operasyon Müdürlüğü'ne ilave olarak görevli Gümrük Memuru'nun da imzası alınarak teslim edilir. Hava tarafı imha sürecinde kullanılan konteynırların anahtarları *Atık Kabul Merkezinin* görevli gümrük memurunda bulunur.
- b. *Kayıp ve buluntu eşya içerisinden çıkan gıda malzemeleri; hava tarafında 5 numaralı Atık Kabul Merkezi'nde bulunan ED\_7\_B\_0160\_01\_EI90 kapı kodlu güvenli atık çıkış kapısı kullanılarak Gümrük Memuru eşliğinde sıkıştırılmalı atık kamyonunda kullanıma uygun hale getirilmeyecek şekilde sıkıştırılması yapılarak imha edilir. Kara tarafında ise 2 numaralı Atık Kabul Merkezi'nde bulunan ED\_7\_B\_0284\_02\_EI90 kapı kodlu güvenli atık çıkış kapısı kullanılarak Polis Memuru eşliğinde sıkıştırılmalı atık kamyonunda kullanıma uygun hale getirilmeyecek şekilde sıkıştırılması yapılarak imha edilir.*
- c. Bulunarak kayıt altına alınan gıdaların 24 saat içerisinde sahibi ile eşleştirilmesi durumunda, eşyanın içeriğine göre maksimum 3 gün bekletilir.
- d. Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı'nın ilgili ekinde belirtildiği üzere yasaklı maddeler; bir hava aracının kabininde, bazı maddeler için uçak altında veya hava meydanlarının güvenlik tahditli bölümlerinde bulundurulması yasak olan nesneler olarak tanımlanır. Taşınmaları veya saklanmaları riskli olan maddeler, el koyulduktan sonra uygun bir şekilde atılır veya imha edilir.

#### 6.5.2. Kayıp ve Buluntu Eşyanın Tasfiyesi

Kayıp ve buluntu eşyanın tasfiyesi, eğer eşya imha edilecek ise yukarıdaki 6.5.1. maddesinde belirtilen esaslara göre yapılır.





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

Bu prosedürün 6.1. maddesine uygun olarak, İGA yönetimi tarafından satılmasına karar verilen kayıp veya buluntu eşyalar, İGA.TOD.LFB01.T01 Kayıp Ve Buluntu Eşya Tasfiyesi talimatına göre gerçekleştirilir.

İGA kayıp ve buluntu eşya ofisi tarafından teslim alınarak İGA Kayıp ve Buluntu Eşya ambarında muhafaza edilen gümrüğe tabi olan veya gümrüğe tabi olmayan eşyalar, gümrük mevzuatı uyarınca 3 aylık bekleme süresi dolduktan sonra tasfiye edilecek eşyaların listesi ile birlikte üst yazı ile İHL Yolcu Salonu Gümrük Müdürlüğü'ne başvuruda bulunulur. Gümrük personeli refakatinde İGA KBE Ofisi'nde yer alan eşyaları lojistik ve personel desteğiyle İHL Yolcu Salonu Gümrük Müdürlüğü tarafından İstanbul Havalimanı Tasfiye işletme Müdürlüğü ambarına teslim edilir. Yapılan tasfiye işlemleri sonrasında Gümrük Memuru ve İGA KBE Ofisi Şefi/Sorumlusu arasında düzenlenen tutanak ile imza altına alınır. Tasfiye sonrasında teslim edilen eşyaların sistem üzerinden düşümleri yapılır. Gümrüklü alan tasfiye işlemleri sonrasında yapılan imha işlemleri Gümrük Müdürlüğü ve İGA KBE Ofisi yöneticilerinin refakatinde imhaya götürülür ve imha süreci kamera ile kayıt altına alınır.

### 6.6 Kayıp ve Buluntu Eşya İletişimi

Kayıp ve buluntu eşya başvurularının alınması, sorgularının yapılması, bulunan eşyaların teslim süreçleri ile ilgili bilgilerin kişiler ile paylaşılması ve diğer iletişim süreçleri İGA.CX.G01 Müşteri Bildirimleri Yönetimi Prosedüründe belirtilen esaslara göre yürütülür.

## 7. AKIŞ ŞEMASI

İGA.TOD.LFB01.WF08 - Buluntu Eşyaların Ofise Teslim Süreçleri Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF09 KBE - Başvuru Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF10 KBE - Kara Tarafı Depo Muhafaza Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF11 KBE - Hava Tarafı Depo Muhafaza Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF12 KBE - Kara Tarafı Ofisinden Yapılan Teslimat Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF13 KBE - Hava Tarafı Ofisinden Yapılan Teslim Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF14 KBE - İmha Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF15 KBE - Tasfiye Süreci Gösterir İş Akış Şeması  
İGA.TOD.LFB01.WF16 KBE - Buluntu Değerli Eşyaların Teslimat Süreci Gösterir İş Akış Şeması

## 8. EKLER – KAYITLAR

İGA.TOD.LFB01.T01 Kayıp Ve Buluntu Eşya Tasfiyesi Talimatı  
İGA.TOD.LFB01.F04 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu  
İGA.TOD.LFB01.F05 Buluntu Eşya Tutanak Formu  
İGA.TOD.LFB01.F06 İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya İmha Tutanağı  
İGA.TOD.LFB01.F07 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Kayıt Formu  
İGA.TOD.LFB01.F08 Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

IGA.TOD.LFB01.F09 Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu İngilizce  
IGA.TOD.LFB01.F10 Finans Departmanına Değerli Eşya Teslim Formu  
IGA.TOD.LFB01.F12 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya İmha Tutanağı  
IGA.TOD.LFB01.F14 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu  
IGA.TOD.LFB01.F15 İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu  
IGA.TOD.LFB01.F16 Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu İngilizce  
IGA.TOD.LFB01.F17 Kayıp Buluntu İade/İptal Talep Formu  
IGA.TOD.LFB01.F18 Kayıp&Buluntu Eşya Vardiya Raporu  
IGA.TOD.LFB01.F19 İstanbul Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Kamera İzleme Talep Dilekçesi  
*IGA. TOD.LFB01.F20 KBE Dinleme Formu*  
*IGA.TOD.LFB01.F21 KBE Dinleme Performans Çizelgesi*

### 9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Buluntu Eşya Tutanak Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
İstanbul Havalimanı İGA Buluntu Eşya İmha Tutanağı	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Kayıt Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Buluntu Eşya Teslim Vekalet Formu İngilizce	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Finans Departmanına Değerli Eşya Teslim Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya İmha Tutanağı	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü





İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## KAYIP VE BULUNTU EŞYA PROSEDÜRÜ

Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
İstanbul Havalimanı İGA Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Teslim Tutanak Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Gümrüklü Alan Buluntu Eşya Vekalet Formu İngilizce	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Kayıp Buluntu İade/İptal Talep Formu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
Kayıp&Buluntu Eşya Vardiya Raporu	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
İstanbul Havalimanı Kayıp ve Buluntu Eşya Kamera İzleme Talep Dilekçesi	E	Ortak Alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri <i>Kıdemli</i> Müdürlüğü
<i>KBE Dinleme Formu</i>	<i>E</i>	<i>Ortak Alan/ Süresiz</i>	<i>Havalimanı Yolcu Hizmetleri Kıdemli Müdürlüğü</i>
<i>KBE Dinleme Performans Çizelgesi</i>	<i>E</i>	<i>Ortak Alan/ Süresiz</i>	<i>Havalimanı Yolcu Hizmetleri Kıdemli Müdürlüğü</i>