

# Tedarikçi ve İş Ortakları Politikası

## 1. Amaç ve Kapsam

Bu Tedarikçi ve İş Ortakları Politikası ("Politika"); HEALTHİS ASSISTANCE SAĞLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ ("Şirket") tarafından uluslararası sağlık turizmi kapsamında sunulan aracılık hizmetlerinde, Şirketin birlikte çalıştığı tedarikçi ve iş ortaklarının seçimi, yönetimi, izlenmesi ve gerekli hallerde ilişki sonlandırma süreçlerine ilişkin temel ilke ve standartları ortaya koyar.

Politika; Şirketin doğrudan veya dolaylı olarak hizmet aldığı/iş birliği yaptığı aşağıdaki paydaş gruplarını kapsar:

- Sağlık tesisleri (hastane, tıp merkezi vb.) ve bunların uluslararası sağlık turizmi birimleri,
- Yetkili seyahat acentaları ve/veya transfer/ulaşım/konaklama tedarikçileri (mevzuata uygun şekilde),
- Çağrı merkezi, tercümanlık, danışma/karşılama, hasta iletişim destek hizmeti sağlayıcıları,
- Dijital hizmet sağlayıcıları (barındırma/hosting, yazılım, siber güvenlik, CRM vb.),
- Pazarlama/iletişim ajansları ve içerik üretimi tedarikçileri,
- Diğer yardımcı hizmet sağlayıcılar (sigorta aracılığı, faturalama/finansal hizmet destekleri vb.).

Bu Politika; iş ortaklığı veya tedarik ilişkisi kurulmadan önce yapılan değerlendirmeleri, sözleşmesel şartları, hizmetin ifası sırasında uyulacak kuralları ve denetim/iyileştirme yaklaşımını kapsar.

## 2. Temel İlkeler

Şirket, tedarikçi ve iş ortakları ile ilişkilerinde aşağıdaki temel ilkeleri benimser: 1) Mevzuata uyum ve denetlenebilirlik: İş ortaklıklarının, uluslararası sağlık turizmi alanındaki yetkilendirme ve hizmet standartları ile uyumlu yürütülmesi. 2) Hasta/hizmet alan güvenliği ve hizmet kalitesi: Operasyonel süreçlerde hasta/başvuru sahibinin güvenliği, doğru bilgilendirme ve hizmet kalitesinin sürekliliği. 3) Şeffaflık ve dürüstlük: Yanıltıcı beyanlardan kaçınma, hizmet kapsamının ve rol paylaşımının açıkça belirlenmesi. 4) Gizlilik ve veri güvenliği: Kişisel veriler ile özel nitelikli kişisel verilerin korunması; yetkisiz erişim, ifşa ve aktarımın önlenmesi. 5) Süreklilik ve iş devamlılığı: Kritik tedarikçilerde yedeklilik, hizmet sürekliliği ve kriz yönetimi yaklaşımı. 6) Etik ve çıkar çatışması yönetimi: Çıkar çatışmalarının önlenmesi, hediye/ağırlama vb. konularda ölçülü ve kayıtlı uygulama. 7) Sürekli iyileştirme: Şikâyetler, performans verileri ve denetimler doğrultusunda düzeltici/önleyici faaliyetlerin yürütülmesi.

### 3. Tedarikçi / İş Ortağı Seçim Kriterleri

Şirket, tedarikçi ve iş ortaklarını seçerken hizmetin niteliğine göre risk bazlı değerlendirme yapar ve asgari olarak aşağıdaki kriterleri gözetir:

- Yetkinlik ve kapasite: Hizmetin gerektirdiği uzmanlık, insan kaynağı, altyapı ve süreklilik kabiliyeti.
- Yetki/ruhsat/izinler: Faaliyetin yürütülmesi için gerekli izin ve yetkilere sahip olma (özellikle seyahat acentalığı yetkisi, sağlık tesisi izinleri vb.).
- Hizmet kalitesi ve performans: Referanslar, geçmiş performans, ölçülebilir kalite kriterleri ve SLA (hizmet seviyesi) hedefleri.
- Uyum ve risk yönetimi: Şikâyet yönetimi, olay yönetimi, iş sürekliliği planları ve alt yüklenici yönetimi.
- Veri koruma ve bilgi güvenliği: KVKK uyumu, erişim kontrolü, loglama, şifreleme/maskeleyme gibi güvenlik tedbirleri; veri işleyen sözleşmesi gerektiren hallerde uygun sözleşmesel çerçeve.
- Finansal ve operasyonel güvenilirlik: Hizmetin sürdürülebilirliğini etkileyecek mali/operasyonel risklerin değerlendirilmesi.

Şirket, ihtiyaç gördüğü hallerde tedarikçiden; politika/prosedür, sertifika, hizmet standardı dokümanı, personel yeterlilik belgeleri ve benzeri kanıtlayıcı dokümanları talep edebilir.

### 4. Mevzuata Uygun İş Modeli ve Rol Dağılımı

Şirket, uluslararası sağlık turizmi aracılık faaliyetinin sınırlarının net olması gerektiğini kabul eder ve bu kapsamda:

- Konaklama, ulaşım ve transfer hizmetleri; ilgili mevzuat çerçevesinde 1618 sayılı Kanun kapsamında yetkili seyahat acentaları aracılığıyla veya Şirketin yetkili seyahat acentası olması halinde Şirket tarafından yürütülür.
- Sağlık hizmeti sunumu (tanı/televi/cerrahi vb.) ilgili yetkili sağlık tesisleri ve hekimler tarafından gerçekleştirilir; Şirket, aracılık fonksiyonu kapsamında koordinasyon, bilgilendirme ve süreç yönetimi yapar.
- Tedarikçi ve iş ortakları ile yapılan sözleşmelerde; tarafların rol ve sorumlulukları, hizmet kapsamı, sınırlar, şikâyet/komplikasyon/escalation süreçleri ile iletişim kanalları açık şekilde tanımlanır.

Şirket, web sitesi ve tanıtım kanallarında hizmet sunumunun kapsamını ve iş ortaklarının rollerini yanıltıcı olmayacak şekilde kurgulamayı esas alır.

### 5. Sözleşmesel Çerçeve ve Asgari Sözleşme Şartları

Şirket, tedarikçi ve iş ortakları ile ilişkilerini yazılı sözleşme ile güvence altına almayı hedefler. Hizmetin niteliğine göre sözleşmelerde aşağıdaki başlıklara yer verilmesi beklenir:

- Hizmet kapsamı, kapsam dışı işler ve değişiklik yönetimi,
- Hizmet seviyesi hedefleri (SLA), performans göstergeleri ve raporlama,

- Gizlilik yükümlülüğü ve veri koruma hükümleri (KVKK uyumu, veri işleyen şartları, alt işleyen kullanımı, ihlal bildirim süreleri),
- Alt yüklenici kullanımı şartları ve ön onay mekanizması,
- Şikâyet yönetimi, olay yönetimi ve kriz/escalation prosedürü,
- İş sürekliliği ve felaket kurtarma (kritik tedarikçiler için),
- Fiyatlandırma, ödeme koşulları, fatura/vergisel uyum,
- Denetim hakkı ve denetim sonuçlarına göre düzeltici/önleyici faaliyet,
- Sözleşme feshi, askıya alma ve hizmet geçiş planı (exit plan).

Şirket, hizmetin niteliğine göre tedarikçiden mesleki sorumluluk sigortası ve/veya uygun diğer sigorta teminatlarını talep edebilir.

## **6. Kişisel Veri Koruma, Gizlilik ve Yurt Dışı Aktarımlar**

Şirket, tedarikçi ve iş ortakları ile çalışırken kişisel verilerin korunmasını temel öncelik kabul eder. Bu kapsamda:

- Kişisel veriler ve özel nitelikli kişisel veriler, belirli amaçlarla ve ölçülülük ilkesi gözetilerek işlenir; gereksiz veri paylaşımından kaçınılır.
- Tedarikçi/iş ortağı, kişisel verilere erişecekse erişim “ihtiyaç kadar” prensibiyle sınırlandırılır; erişimler kayıt altına alınır.
- KVKK kapsamında veri işleyen/veri sorumlusu rollerine göre uygun aydınlatma, sözleşmesel düzenleme ve teknik-idari tedbirler sağlanır.
- Yurt dışına veri aktarımı gereken hallerde; KVKK madde 9 uyarınca yeterlilik kararı, uygun güvenceler (ör. standart sözleşme) veya arazi aktarım şartları değerlendirilir ve gerekli prosedürler işletilir.
- Veri ihlali şüphesi veya gerçekleşmesi halinde tedarikçi/iş ortağı, Şirkete gecikmeksizin bilgi verir; olayın etkisini azaltmaya yönelik aksiyonlar koordineli yürütülür.

## **7. İzleme, Performans Değerlendirme ve Denetim**

Şirket, tedarikçi ve iş ortaklarını hizmetin kritikliğine göre periyodik olarak izler ve değerlendirir. Değerlendirmede; hizmet kalitesi, zamanında teslim, şikâyet/olay sayıları, veri güvenliği göstergeleri ve uyum performansı dikkate alınabilir.

Şirket, gerekli gördüğü hallerde (özellikle kritik tedarikçilerde) yerinde/uzaktan denetim, doküman talebi veya bağımsız denetim raporu isteme yöntemleriyle kontrol gerçekleştirebilir. Denetim bulguları doğrultusunda düzeltici/önleyici faaliyet planı oluşturulur ve takip edilir.

## **8. Etik İlkeler, Çıkar Çatışması ve Uygunsuzluk Bildirimi**

Şirket, tedarikçi ve iş ortaklarından etik ilkelere uygun davranmalarını bekler. Rüşvet, yolsuzluk, usulsüz komisyon, yanıltıcı yönlendirme, hasta/başvuru sahibi aleyhine olacak şekilde çıkar çatışması yaratabilecek uygulamalar kabul edilmez.

Tedarikçi/iş ortağı kaynaklı bir uygunsuzluk veya şüpheli durum tespit edilmesi halinde; Şirket inceleme yapabilir, hizmeti askıya alabilir, düzeltici faaliyet talep edebilir veya sözleşmesel haklarını kullanarak iş ilişkisini sonlandırabilir.

## **9. Politikanın Yürürlüğü ve Güncellenmesi**

Bu Politika, 01.04.2026 tarihi itibarıyla yürürlüğe girer. Şirket; mevzuat değişiklikleri, operasyonel ihtiyaçlar ve denetim/performans bulguları doğrultusunda Politika'yı güncelleyebilir. Güncel metin web sitesinde yayımlanır.

