

CECONOMY

Şikayet Prosedürü için İşleyiş Talimatı

İçerikler

1.	Giriş	2
2.	Bu İşlem Kuralları kimleri etkiler?	2
3.	Bir şikayetin nedeni ne olabilir?	2
4.	Kimler şikayette bulunabilir?	3
5.	Nasıl şikayette bulunabilirim?	4
6.	Bir şikayette hangi bilgiler yer almalıdır?	4
7.	Gelen şikayetleri kim işler?	4
8.	Şikayetler nasıl işlenir?	5
9.	Gizlilik ve Bağımsızlık	5
10.	Şikayetçinin korunması	6
11.	Son hükümler	6

1. Giriş

CECONOMY AG(bundan sonra "biz" olarak anılacaktır), misyon beyanında, sorumlu, sürdürülebilir ve yasal bir davranış düzeni kurmayı taahhüt eder. Bireylerin ve toplumların haysiyetine ve haklarına saygı gösteriyoruz. Şirket olarak, her zaman insan haklarını korurken geçerli yasalara uyumlu olmak görevimizdir. İşbu şikayet prosedürü talimatı, şirketimizde uygulanan şikayet prosedürünün esaslarını belirler ve iç yönergelerle tamamlanır.

2. Bu İşlem Kuralları kimleri etkiler?

İşbu şikayet prosedürü talimatı, dünya çapında bize ve bağlı şirketlerimize, yöneticiler ve stajyerler de dahil olmak üzere, istisnasız tüm çalışanlarımıza, yönetimimiz dahil herkes için uygulanır.

3. Bir şikayetin nedeni ne olabilir?

3.1 Şikayetin nedeni

Bu, çalışanlarımız veya tedarikçilerimiz tarafından deneyimlenen, gözlemlenen veya başka yollarla dikkat çekilen insan hakları veya çevresel görev ihlali olabilir. Aynı zamanda, gerçekleşme ihtimali yüksek durumlara dayanarak yeterince olası görünen bir ihlal riski de bir şikayete konu olabilir.

İnsan hakları veya çevresel görev ihlali, özellikle Alman Şirket Tedarik Zincirlerinde Kurumsal Sorumluluk Yükümlülükleri Kanunu'nun (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG) 2(2) ve (3) numaralı maddelerinde belirtilen yasaklardan birini ihlal eden herhangi bir davranıştır, özellikle:

- Çocuk işçi istihdamının yasaklanması ve en kötü çocuk işçiliği şekillerinin (kölelik, yasadışı faaliyetler veya sağlığa zararlı etkileri olan faaliyetler) yasaklanması
- İşyeri ortamında zorla çalıştırma, kölelik, köleliğe benzer uygulamalar, veya diğer baskı ve zorlama biçimlerinin yasaklanması
- İş sağlığı ve güvenliği ile sendikalaşma özgürlüğüne ilişkin görev ihmali
- Ayrımcılık yapılması ve adil ücretin ödenmemesi
- Toprak kirliliği, su kirliliği, hava kirliliği, gürültü kirliliği veya aşırı su tüketiminden kaynaklanan çevresel zararlar
- Yasadışı tahliye, arazi, orman ve su alanlarının yasadışı şekilde elden çıkarılmasının yasaklanması
- Aşağıdaki durumlarda, özel veya kamusal güvenlik güçlerinin işe alınması veya görevlendirilmesinin yasaklanması:
 - a) İnsanlık dışı ya da onur kırıcı muamele yasağının ihlal edilmesi
 - b) Yaşamı veya uzvu tehlikeye atan davranışta bulunması
 - c) Sendika ve koalisyon özgürlüğünün engellenmesi
- Minamata Sözleşmesi'nin ihlal edilmesi, yani:
 - a) Cıva içeren ürünlerin üretimi
 - b) Üretim süreçlerinde cıva ve cıva bileşiklerinin kullanımı
 - c) Cıva atıklarının yasa dışı şekilde bertaraf edilmesi
- Sürekli organik kirleticilerin(Persistent organic pollutant – POP) üretim ve kullanımının yasaklanması

- Çevresel açıdan uygun olmayan atıkların yönetimi, toplanması, depolanması, bertarafının yasaklanması, tehlikeli atıkların ihraç ve ithalatının yasaklanması

- Ayrıca, başka konularla ilgili de şikayetlerde bulunulabilir. Örneğin:

- yolsuzluk, çıkar çatışmaları ve kara para aklama iddiaları
- rekabet hukuku ihlalleri
- dolandırıcılık, zimmete para geçirme, hırsızlık
- veri koruma ihlalleri
- ticari sırların izinsiz açıklanması
- ayrımcılık ve haksız çalışma koşulları
- geçerli yasaların veya grup yönergelerinin ihlalleri

3.2 Birden fazla şikayet

Bir şikayet aynı veya farklı kanallar aracılığıyla birden fazla kez bir şikayetçi tarafından yapıldığında, bu tek bir şikayet olarak kabul edilir. Aynı durum, birden fazla şikayetçinin aynı ihlali veya aynı ihlal riskini rapor etmesi durumunda da geçerlidir.

3.3 Hangi türdeki şikayetler ele alınamaz?

Tüm şikayetleri ciddiyetle ele alır, uygun şekilde inceler ve işlem yaparız, böylece sorumlu bir şirket olarak yükümlülüklerimizi yerine getiririz.

Ancak istisna olarak, ekonomik faaliyetlerimizle ilgili olan şikayetleri ele almıyoruz. Özellikle, bu tür faaliyetler sadece çalışanlarımızın özel veya kişisel yaşamlarıyla ilgili olayları içeriyorsa ve açıkça önemsiz durumları (örneğin, kafeteryanın duyurulan menüsünden sapmalar, bozuk kahve makinesi, yanlışlıkla meslektaşları selamlamama vb.) içeriyorsa.

Şikayetler prosedürü, mağazalarımızda satılan ürünlere veya bu ürünlerin işlevselliğine ilişkin şikayetler için tasarlanmamıştır. Bu tür şikayetler, ilgili ürün çağrı hattı üzerinden yapılmalıdır.

Şüphe durumunda, ilgili konular gerçekleşmiş gibi değil, varsayımlar, değerlendirmeler veya başkalarının ifadeleri olarak sunulmalıdır.

4. Kimler şikayette bulunabilir?

Yukarıda belirtilen (madde 3) korunan pozisyonlardan herhangi birinin ihlalini veya riskini fark eden herhangi bir birey, bir şikayette bulunabilir. Bireyin kişisel olarak etkilenmesi gerekmez. Bu, bireylerin sadece gözlemledikleri veya duydukları ihlalleri veya riskleri de bildirebilecekleri anlamına gelir.

Şikayetçiler, şikayette bulunurken yasal temsil de kullanabilirler. Hem CECONOMY içinden hem de dışından olan kişiler bildirimlerde bulunabilirler. Bu aynı zamanda doğrudan ve dolaylı tedarikçilerimiz ve iş ortaklarımızın çalışanları için de geçerlidir.

5. Nasıl şikayette bulunabilirim?

Eğer şikayetçiler, bu Kuralların 3. bölümünde tanımlanan ihlal veya ihlal riskini fark ettiklerini düşünüyorlarsa, bunu bize bildirebilirler. Potansiyel şikayetçilerin kolay ve gizli bir şekilde bize ulaşmalarını sağlamak için çeşitli iletişim kanalları bulunmaktadır ve bunlar şunları içerir:

- **Çevrimiçi şikayet mekanizmasına**, CECONOMY web sitesi ([CECONOMY şikayet sistemi](#)) ve MediaMarktSaturn web sitesi ([MMS şikayet sistemi](#)) üzerinden erişilebilir. **Bu çevrimiçi şikayet prosedürü, tüm şikayetçilere açıktır.** Bildirimler anonim olarak yapılabilir. Ancak anonim bir şikayet durumunda, şikayetçilerin bildirimini araştırabilecek sorumlu birim için yeterli bilgi (bölüm 6) sağladığından emin olmaları gerekmektedir.
- Uyumluluk Baş Sorumlusuna(Chief Compliance Officer) (+49 (151) 15114228) telefonla ulaşarak. Mobil ücretler uygulanır. Numara yaygın çalışma saatleri içinde kullanılabilir.
- - Uyumluluk Baş Sorumlusuna(Chief Compliance Officer) (schumacherkai@mediamarktsaturn.com), MediaMarktSaturn Perakende Grubu veya CECONOMY'nin Uyum Yönetimine veya ilgili CECONOMY/MediaMarktSaturn Grubu şirketinin Yerel Uyumluluk Sorumlusuyla e-posta ile iletişim kurarak.
- Şikayetçiler aynı zamanda compliance@ceconomy.de veya compliance@mediamarktsaturn.com adreslerine e-posta gönderebilir veya şikayetlerini fiziksel bir mektup kutusuna bırakabilirler. Mektup kutusu, gelen şikayetleri hızlı bir şekilde ele almak ve gerekli önlemleri başlatmak için düzenli olarak Uyum departmanı tarafından takip edilmektedir.
- Çalışanlarımız aynı zamanda ilgili şikayeti doğrudan amirlerine yapma seçeneğine sahiptir.

Şikayetçiler, 6. bölümde belirtilen farklı kanallardan hangisini kullanacaklarına tamamen özgürce karar verebilirler. Alınma şekli bağımsız olarak, şikayetleri 9. bölümde belirtilen kurallar çerçevesinde kesinlikle gizli olarak ele alıyoruz.

6. Bir şikayette hangi bilgiler yer almalıdır?

Şüphelenilen ihlleri veya ihlal risklerini araştırmamız ve gerekli önlemleri almamız için ihbarcılar bu tür durumları bildirmeye teşvik ediyoruz. Mümkün olduğunca, bir şikayet aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- **Ne oldu?** İhlal veya ihlal riskinin açıklaması ve bu durumda yer alan kişiler/tafalar.
- **Ne zaman oldu?** İhlalin tarihi, süresi veya dönemi.
- **İhlali kim yaptı? Bizim çalışanımız mı yoksa dış bir taraf mıydı?** Kişinin adı ve pozisyonu, ayrıca söz konusu şirketin veya tedarikçinin / iş ortağının adı.
- **İhlalden etkilenen veya zarar gören kim?** Etkilenen kişilerin isimleri ve sayısı, ihlalin ciddiyeti vb.
- **Tanıklar veya deliller var mı?** Deliller şikayette birlikte eklenebilir.

7. Gelen şikayetleri kim işler?

Şikayet sürecinde sorumluluk, şikayetlerin alınması ve incelenmesi, uygun şekilde cevaplanması konusunda Compliance (Uyumluluk) departmanımızdadır. Bu işlem sırasında, şirket içindeki diğer departmanlarla yakın işbirliği yaparlar. İnsan hakları ve çevre konularıyla ilgili şikayetler, Sürdürülebilirlik departmanı ile işbirliği içinde incelenir.

8. Şikayetler nasıl işlenir?

Tüm bildirimleri mümkün olan en kısa sürede ele alıyoruz. Bir soruşturmanın süresi, konunun kapsamı ve karmaşıklığına bağlı olarak önemli ölçüde değişebilir. Bir şikayet iletişim bilgileri veya e-posta adresi içeriyorsa, bir soruşturmayı yürütmekle görevli kişi, şikayetin alındığı tarihten itibaren yedi takvim günü içinde şikayetçiye bildirim alınıldığına dair bir onay gönderir. Bu andan itibaren, bu sorumlu kişi, bölüm 10'un sıkı uyumuna dikkat ederek, şikayetçinin doğrudan temas noktası olarak hareket eder.

Sorumlu kişi, şikayetçiyle konuyu görüştüktan sonra sağlanan bilgileri değerlendirir. Eğer sorumlu kişi bir ihlal veya ihlal riski olabileceğini düşünüyorsa, daha fazla araştırma yapar. Eğer sorumlu kişi bir ihlal veya ihlal riski olduğundan eminse, bununla ilgili önlemler alınır.

Şikayetin alındığını teyit etmek için sorumlu kişiye üç ay içinde, soruşturmanın durumu ve alınan önlemler hakkında şikayetçiye bilgilendirir. Tam ve uygun bir değerlendirme sağlamak için, sorumlu kişi, gerektiğinde şirketteki diğer kişilerle danışabilir, eğer bu kişiler özel uzmanlığa sahipse. Bu bağlamda şikayetçinin kimliği gizli tutulmalı, bu danışma yalnızca açıklanan ihlal veya ihlal riski ile ilgili olmalıdır.

Eğer sorumlu kişi, 3. bölümde tanımlanan bir ihlal veya ihlal riski olmadığı sonucuna varırsa, o zaman sorumlu kişi, önleyici veya düzeltici tedbirleri şikayetçi ile diyalog içinde tartışacaktır. Şikayetçinin rızasıyla, bu tartışmalara denetçiler veya İK departmanı gibi ilgili diğer taraflar da dahil edilebilir.

9. Gizlilik ve Bağımsızlık

Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişiler, her şikayeti kesinlikle gizli tutmakla ve şikayetçinin (eğer biliniyorsa) veya şikayette adı geçen diğer kişilerin kimliklerini şirket içinde veya dışında açıklamamakla yükümlüdür. Bu, kimliklerinin açıklanması için önceden anlaşma yapılmış olan durumlar veya mahkeme veya yetkili kamu otoritesinin kimliklerinin açıklanmasını gerektiren bir emri veya kararı durumunda geçerli değildir. Ayrıca, takip önlemlerini uygulamak için kimliğin açıklanmasının gerekli olduğu durumlarda ve şikayetçi kimliğin açıklanmasına rıza gösterdiğinde, şikayetçinin kimliği veya kimlikleri açıklamayı mümkün kılan diğer ayrıntılar açıklanabilir.

Şikayet prosedürünü uygulama görevi verilen kişilerin takdirine saygı gösteriyoruz. Ayrıca bu kişiler, prosedürü uygulama konusunda herhangi bir emre/talimata tabi değillerdir.

İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişilerin tamamen tarafsız olması ve herhangi bir çıkar çatışmasını hemen açıklamaları gerekmektedir. Çıkar çatışması özellikle şu durumlarda ortaya çıkar:

- İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin, kendisiyle ilgili bir şikayetin içinde adının geçmesi.
- İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin kendisinin şikayette bulunması.
- İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin, şikayetçinin veya şikayette adı geçen bir kişinin eşi veya partneri olması
- İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin, şikayetçiyle veya şikayette adı geçen bir kişiyle ilişkili olması.
- İşleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin, şikayetçiyle veya şikayette adı geçen bir kişiyle yakın kişisel ilişkiye sahip olması.
- Şikayetin incelenmesi sürecinde, işleyişi yerine getirmekle görevlendirilen kişinin tanık olarak sorgulanacak olması.

10. Şikayetçinin korunması

İşveren olarak sorumluluğumuzu ciddiye alıyor ve şikayetçi korumasına ilişkin yasal düzenlemelere özel önem gösteriyoruz. Her bir şikayetçiyi olası ihlaller veya ihlal riskleri konusunda değerli bir bilgi kaynağı olarak görüyoruz. Bu nedenle, şikayetçilerin şikayetçi olarak statülerinden dolayı kişisel yaptırımlar veya benzer olumsuz etkilerden endişe etmelerine gerek yoktur. Şikayetçilere karşı başka çalışanlar tarafından alınacak herhangi bir intikam önlemi durumunda, disiplin cezası ile karşılaşmaları söz konusudur. Tüm çalışanlar ve dış paydaşlar, gerekli olduğu durumlarda şikayetler prosedüründen yararlanmaya ve deneyimledikleri veya gözlemledikleri ihlalleri veya ihlal risklerini, ya da diğer yollarla fark ettikleri durumları bildirmek için seçenekleri kullanmaya teşvik ediyoruz.

Şikayetçiler, şikayetlerini sunmaları nedeniyle dezavantajlı duruma düşürülmemeli veya cezalandırılmamalıdır. Örneğin, olumsuz bir performans değerlendirmesi veya benzeri bir durumla karşılaşmamalı, uyarılmamalı, işten çıkarılmamalı, uzaklaştırılmamalı, düşürülmemeli veya benzeri işlemlere tabi tutulmamalıdır. Şikayetçi korunması, bir raporun içeriğinin dayanağı olmadığı veya yanlış olduğu durumlarda bile geçerlidir, şayet şikayetçiler, vicdanına uygun olarak bildirimlerde bulunmaktadır.

11. Son hükümler

İşbu talimat, yönetim tarafından onaylandıktan hemen sonra yürürlüğe girecektir. Talimat, [CECONOMY](#) ve [MediaMarktSaturn](#) web sitelerimizde yayınlanacak ve her zaman erişilebilir olacaktır.