

Şikayet Prosedürü için Usul Kuralları

İçindekiler

1.	Giriş	2
2.	Kimler şikayette bulunabilir?	2
3.	Şikayetin nedeni ne olabilir?	2
4.	Bir şikayeti nasıl gönderebilirim?	3
5.	Bir şikayette hangi bilgiler olmalıdır?	4
6.	Gönderilen şikayetleri kim işler?	4
7.	Şikayetler nasıl işlenir?	4
8.	Gizlilik ve bağımsızlık	5
9.	İhbarcı koruması	5
10.	Şikayet prosedürünün masrafları	6
11.	Son hükümler.....	6

1. Giriş

Misyon beyanında, CECONOMY AG (bundan böyle "Biz" olarak anılacaktır) sorumlu, sürdürülebilir ve yasalara uygun davranmayı taahhüt etmektedir. Hem bireylerin hem de toplumların itibarına ve haklarına saygı duyuyoruz. Bir şirket olarak, insan haklarını korurken yürürlükteki yasalara uymak görevimizdir. Usul Kuralları, şirketimizde uygulanan şikayet prosedürünün genel koşullarını belirlemekte ve dahili yönergelerle desteklenmektedir.

2. Kimler şikayette bulunabilir?

Aşağıda (bölüm 3) belirtilen korumalı durumlardan herhangi birine yönelik bir ihlali veya riski fark eden herkes şikayette bulunabilir. Kişinin şahsi olarak etkilenmesi gerekmemektedir. Bu, kişilerin yalnızca gözlemlemiş veya duymuş olsalar bile ihlalleri veya riskleri bildirebilecekleri anlamına gelir.

İhbarcılar, şikayette bulunurken yasal temsilden de faydalanabilirler. Hem CECONOMY içinden hem de dışından kişiler rapor sunabilir. Bu aynı zamanda doğrudan ve dolaylı tedarikçilerimizin ve iş ortaklarımızın çalışanları için de geçerlidir.

3. Şikayetin nedeni ne olabilir?

3.1 Şikayetin konusu

Bu, çalışanlarımız veya tedarikçilerimizin başına gelen, gözlemlenen veya başka yollarla dikkat çeken herhangi bir insan hakkı veya çevre görevi ihlali olabilir. Fiili koşullar temelinde yeterince muhtemel görünüyorsa, söz konusu kişi bir ihlal riski de taşıyabilir.

Bir insan hakkı veya çevre görevinin ihlali, Tedarik Zincirlerinde Kurumsal Durum Tespiti Yükümlülüklerine ilişkin Almanya Kanununun (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, LkSG) 2 (2) ve (3) maddelerinde öngörülen yasaklardan birini ihlal eden her türlü davranıştır, özellikle aşağıdakileri ihlal eden:

- Çocuk işçi çalıştırma yasağı ve çocuk işçiliğinin en kötü şekillerinin yasaklanması (örneğin kölelik, yasadışı faaliyetlerin yürütülmesi veya sağlığa zararlı etkileri olan faaliyetler)
- İş ortamında zorla çalıştırma, kölelik, köleliğe benzer uygulamalar, serflik veya diğer hakimiyet ya da baskı biçimlerinin yasaklanması
- Mesleki sağlık ve güvenlik ile koalisyon özgürlüğüne ilişkin görev ihmalinin yasaklanması
- Ayrımcılığın ve adil ücret ödemesi yapmamanın yasaklanması
- Çevreye zarar vermenin yasaklanması (örneğin toprak değişimi, su kirliliği, hava kirliliği, gürültü emisyonu veya aşırı su tüketimi)
- Yasadışı tahliye yasağı ve arazi, orman ve su kaynaklarının yasadışı olarak elden çıkarılmasının yasaklanması
- Aşağıdaki hallerde özel veya kamu güvenlik güçlerinin işe alınmasının veya kullanılmasının yasaklanması:
 - a) Bunlar işkence ile zalimce ve insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele yasağını ihlal etmişse
 - b) Hayata veya uzuvlara zarar vermişse
 - c) Örgütlenme ve koalisyon özgürlüğünü engellemişse
- Minamata Sözleşmesini ihlal etmişse, yani:
 - a) Cıva içeren ürünlerin imalatı
 - b) Üretim süreçlerinde cıva ve cıva bileşiklerinin kullanımı
 - c) Cıva atıklarının yasadışı şekilde elden çıkarılması
- Kalıcı organik kirleticilerin üretim ve kullanımının yasaklanması

- Atıkların çevre açısından kötü bir şekilde taşınması, toplanması, depolanması ve bertaraf edilmesinin yasaklanması ve tehlikeli atıkların ihracat ve ithalatının yasaklanması.

Ayrıca, **diğer konularla** ilgili olarak da şikayette bulunulabilir. Bunlara örnek olarak aşağıdakiler dahildir:

- Yolsuzluk, çıkar çatışması ve kara para aklama iddiaları
- Anti terörist yasası ihlalleri
- Dolandırıcılık, zimmete para geçirme, suistimal, hırsızlık
- Veri koruma ihlalleri
- Ticari sırların izinsiz açıklanması
- Ayrımcılık ve adil olmayan çalışma koşulları
- Yürürlükteki yasaların veya Grup yönergelerinin ihlalleri

3.2 Birden fazla şikayet

Bir ihbarcının aynı veya farklı kanallar kullanılarak birden fazla kez şikayette bulunması halinde, bu şikayetler tek bir şikayet olarak değerlendirilir. Aynı durum, birden fazla ihbarcının aynı ihlali veya aynı ihlal riskini bildirmesi halinde de geçerlidir.

3.3 Hangi tür şikayetler ele alınmaz?

Tüm şikayetleri ciddiye alıyoruz ve sorumlu bir şirket olarak yükümlülüklerimizi yerine getirdiğimizden emin olmak için bu şikayetleri uygun şekilde inceleyecek ve ele alacağız.

Bunun istisnası, ekonomik faaliyetlerimizle ilgili olmayan şikayetlerdir. Bu faaliyetler, özellikle çalışanlarımızın özel veya kişisel hayatlarıyla ilgili olayların yanı sıra açıkça görülebilen küçük rahatsızlıkları (örneğin, kafeteryanın beyan edilen menüsünden sapmalar, bozuk kahve makinesi, kasıtsız olarak iş arkadaşlarını selamlamama vb.) içerir.

Şikayet prosedürü, mağazalarımızda satılan ürünler veya bu ürünlerin işlevleri ile ilgili şikayetlerin sunulması için tasarlanmamıştır. Bu türdeki şikayetler ilgili ürün yardım hattı üzerinden yapılmalıdır.

Şüphe duyulması halinde, ilgili hususlar gerçekler olarak değil, varsayımlar, değerlendirmeler veya diğer kişilerin beyanları olarak sunulmalıdır.

4. Bir şikayeti nasıl gönderebilirim?

İhbarcılar, bu Usul Kurallarının 3. bölümünde tanımlandığı şekilde bir ihlal veya ihlal riski fark ettiklerine inanıyorlarsa, bunu bize bildirebilirler. Potansiyel ihbarcıların bizimle kolayca ve gizlilik içinde iletişime geçebilmeleri için aşağıdakiler dahil çeşitli kanallar sunuyoruz:

- CECONOMY ve MediaMarktSaturn için **çevrimiçi şikayet mekanizmasına** şuradan erişilebilir: [CECONOMY Şikâyet Sistemi](#). Bu çevrimiçi şikayet prosedürü tüm ihbarcılarının kullanımına açıktır. Raporarlama anonim olarak yapılabilir. Ancak anonim şikayet durumunda, ihbarcılar sorumlu bir birimin şikayeti araştırabilmesi için yeterli bilgiyi (bölüm 5) sağladıklarından emin olmalıdır.
- Baş Uyum Yetkilisini **telefonla arayarak** (+49 (151) 15114228) Cep telefonu ücretleri uygulanır. Numara normal çalışma saatlerinde müsaittir.
- İhbarcılar aynı zamanda compliance@ceconomy.de veya compliance@mediamarktsaturn.com adreslerine bir **e-posta** da gönderebilir veya şikayetlerini fiziksel posta kutusuna koyabilir. Posta kutusu, gelen şikayetleri derhal ele almak ve gerekli önlemleri başlatmak için Uyum departmanı tarafından düzenli olarak izlenir.

- **Çalışanlarımız ayrıca doğrudan amirlerine veya Baş Uyum Yetkilisine veya Yerel Uyum Yetkilisine şikayette bulunma seçeneğine de sahiptir.**

İhbarcılar, farklı kanallardan hangisini kullanmak istediklerini özgürce seçebilirler. Alındıkları yönteme bakılmaksızın, Bu Usul Kurallarının 8. bölümü uyarınca şikayetleri kesinlikle gizli olarak ele alıyoruz.

5. Bir şikayette hangi bilgiler olmalıdır?

Şüpheli ihlalleri veya ihlal risklerini araştırabilmemiz ve gerekli önlemleri alabilmemiz için, ihbarcılar bu tür vakaları bildirmeye teşvik ediyoruz. Eğer mevcutsa, bu bildirim mümkün olduğunca aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- **Ne oldu?** İhlalin veya ihlal riskinin ve ilgili kişilerin/ tarafların tanımı.
- **Ne zaman oldu?** İhlalin tarihi, dönemi veya süresi.
- **İhlali kim gerçekleştirdi? Bizim çalışanımız mıydı yoksa dışarıdan biri miydi?** Kişinin adı ve pozisyonunun yanı sıra söz konusu şirketin veya tedarikçinin/iş ortağının adı.
- **İhlalden kim etkileniyor veya zarar görüyor?** Etkilenen kişilerin isimleri ve sayısı, ihlalin ciddiyeti, vb.
- **Tanık ya da delil var mı?** Deliller şikayete eklenebilir.

6. Gönderilen şikayetleri kim işler?

Şikayet prosedürünün sorumluluğu, yapılan şikayetlerin alınması, incelenmesi ve uygun şekilde yanıtlanmasından sorumlu olan Uyum departmanımıza aittir. Bunu yaparken, şirket içindeki diğer departmanlarla yakın işbirliği içinde çalışırlar. İnsan hakları ve çevre konularıyla ilgili şikayetler Sürdürülebilirlik departmanı ile iş birliği içinde incelenir.

7. Şikayetler nasıl işlenir?

Tüm raporları mümkün olan en kısa sürede ele alıyoruz. Bir soruşturmanın süresi, konunun ne kadar kapsamlı ve karmaşık olduğuna bağlı olarak önemli ölçüde değişebilir. Bir şikayet iletişim bilgileri veya e-posta adresi içeriyorsa, şikayeti işleme almaktan sorumlu bir kişi şikayeti aldıktan sonra yedi takvim günü içinde ihbarcıya şikayetin alındığını teyit eder. Bu andan itibaren, bu sorumlu kişi, bu Kurallar veya Prosedürün 9. bölümüne sıkı bir şekilde uyulmasını sağlarken, ihbarcının doğrudan irtibat kişisi olarak hareket eder.

Sorumlu kişi konuyu ihbarcı ile görüştüğünden sonra, verilen bilgileri değerlendirir. Sorumlu kişi bir ihlal veya ihlal riskinin olabileceğinden şüphelenirse, derinlemesine araştırma yapar. Sorumlu kişi bir ihlal veya ihlal riski olduğundan eminse, bunu ele almak için önlemler alınır.

Şikayetin alındığının teyit edilmesinden itibaren üç ay içinde, sorumlu kişi ihbar sahibini soruşturmanın durumu ve alınan önlemler hakkında bilgilendirir. Eksiksiz ve uygun bir değerlendirme sağlamak için, sorumlu kişi, değerlendirme için gerekli olması ve bu kişilerin özel uzmanlığa sahip olması halinde şirketteki diğer kişilere danışabilir. İhbarcılarının kimlikleri bu bağlamda gizli tutulmalıdır, bu nedenle bu danışma yalnızca tanımlanan ihlal veya ihlal riski ile ilgili olmalıdır.

Sorumlu kişi, 3. maddede tanımlandığı şekilde bir ihlal veya ihlal riski olmadığı sonucuna varırsa, ihbarda bulunan kişiyle diyaloga geçerek olası önleyici veya düzeltici tedbirleri görüşecektir. İhbarcının rızasıyla, amirler veya İK departmanı gibi diğer ilgili taraflar da bu görüşmelere dahil edilebilir.

8. Gizlilik ve bağımsızlık

Şikayet prosedürünü uygulamakla görevlendirilen kişilerin her şikayeti kesinlikle gizli tutmaları ve ihbarcının (biliniyorsa) veya şikayette adı geçen diğer kişilerin kimliğini şirket içinde veya dışında ifşa etmemeleri gerekmektedir. Bu koşul, kimliklerinin ifşa edilmesi konusunda önceden bir anlaşmaya varılmış olması veya sorumlu bir mahkeme ya da kamu makamı tarafından kimliklerinin ifşa edilmesini gerektiren bir emir veya karar verilmiş olması halinde geçerli değildir. Ek olarak, ihbarcının kimliği hakkındaki bilgiler veya kimliği hakkında sonuç çıkarılmasına olanak tanıyan diğer bilgiler, açıklamanın takip önlemlerinin alınması için gerekli olması ve ihbarcının açıklamaya rıza göstermesi halinde ifşa edilebilir.

Şikayet prosedürünü uygulamakla görevlendirilen kişilerin takdir yetkisine saygı duyuyoruz. Bunlar prosedürün uygulanmasına ilişkin herhangi bir emre tabi değildirler.

Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişilerin kesinlikle tarafsız olmaları ve her türlü çıkar çatışmasını derhal ifşa etmeleri gerekmektedir. Özellikle aşağıdaki durumlarda bir çıkar çatışması ortaya çıkar:

- Şikayette, şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişinin kendisinden bahsedilmesi
- Şikayeti, şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişinin kendisinin yapmış olması
- Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişinin ihbarcının veya şikayette adı geçen bir kişinin eşi veya partneri olması
- Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişinin ihbarcı veya şikayette adı geçen bir kişi ile ilişkisi olması
- Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişinin ihbarda bulunan kişiyle veya şikayette adı geçen bir kişiyle yakın bir kişisel ilişkisinin olması
- Şikayet prosedürünü uygulamakla görevli kişi, konunun soruşturulmasının bir parçası olarak tanık olarak sorgulanacaksa

9. İhbarcı koruması

Bir işveren olarak sorumluluğumuzu ciddiye alıyor ve ihbarcılarının korunmasına ilişkin yasal hükümlere uymaya özen gösteriyoruz. Tüm ihbarcılarını olası (ihlal riskleri) hakkında değerli bir bilgi kaynağı olarak görüyoruz. Dolayısıyla ihbarcılarının, ihbarcı statülerinin bir sonucu olarak herhangi bir kişisel yaptırım veya benzeri olumsuz etkilerden korkmaları gerekmemektedir. Diğer çalışanlar bir ihbarcıya karşı misilleme önlemleri alırsa, disiplin cezasıyla karşılaşacaktır. Tüm çalışanları ve harici tarafları, gerektiğinde şikayet prosedürü seçeneğini kullanmaya ve yaşadıkları veya gözlemledikleri ya da başka yollarla dikkatlerini çeken ihlalleri veya ihlal risklerini bildirmeye teşvik ediyoruz.

İhbarcılar, şikayette buldukları için dezavantajlı duruma düşürülmemeli veya cezalandırılmamalıdır; örneğin olumsuz bir performans değerlendirmesi veya benzeri bir ceza almamalı, uyarılmamalı, işten çıkarılmamalı, uzaklaştırılmamalı, transfer edilmemeli, pozisyonları düşürülmemeli veya başka bir şekilde cezalandırılmamalıdır. İhbarcı koruması, ihbarın içeriğinin asılsız veya yanlış olduğu ortaya çıksa bile, ihbarcının ihbarı iyi niyetle ve bildiği en iyi şekilde sunması koşuluyla geçerlidir.

10. Şikayet prosedürünün masrafları

Bu Usul Kurallarında açıklanan şikayet prosedürü, ihbarcılara ücretsiz olarak sunulmaktadır.

İhbarcının şikayet prosedürünü uygulaması sonucunda ortaya çıkan masraf ve harcamalar (özellikle seyahat masrafları ve hukuki danışmanlık masrafları) karşılanamaz.

11. Nihai hükümler

Bu Usul Kuralları, CECONOMY ve MediaMarktSaturn web sitelerimizin yanı sıra ülke kuruluşlarımızın web sitelerinde de her zaman erişilebilir olacak şekilde ilgili ulusal dilde yayınlanacaktır.