



ŞİKAYET & UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM MEKANİZMASI POLİTİKASI

PL.20 | Yayın Tarihi: 1.08.2023 | R.00 | Revizyon Tarihi: - | Gözden Geçirme: 07.07.2025

Sayfa 1 / 2

Kapsam: Altın, Gümüş Değerli Madenleri ve Değerli Taşlar (Pırlanta) ile Takı Modellemesi, Tasarımı, Üretimi, Satışı ve İhracatı

1. AMACI

Bu politika, Sözer Kuyumculuk çalışanlarının, taşeronların, tedarikçilerin ve tüm paydaşların; güvenli, erişilebilir, tarafsız ve misillemesiz bir ortamda şikayet ve uyuşmazlıklarını bildirebilmesini, bunların adil ve şeffaf biçimde ele alınmasını garanti altına alır. RJC COP, ulusal mevzuat ve ILO standartlarına uyum sağlar.

2. KAPSAM

Politika, şirketin tüm çalışanları, yöneticileri, taşeron ve tedarikçileri, iş ortakları, müşteriler, yerel topluluklar ve diğer tüm dış paydaşlar için geçerlidir.

3. TANIMLAR

- Şikayet:** Herhangi bir kişi veya grubun, şirket faaliyetlerinden veya davranışlarından zarar gördüğünü veya haksızlığa uğradığını bildirmesi.
- Uyuşmazlık:** Şirket ile çalışan, tedarikçi, müşteri veya başka bir paydaş arasında çıkan ve çözüm bekleyen anlaşmazlık.
- Misilleme:** Şikayette bulunan veya destek veren kişilere karşı yapılan her türlü olumsuz eylem (işten çıkarma, tehdit, baskı, dışlama, vb.).
- Anonimlik:** Şikayetçi dilerse kimliğini gizleyebilir.

4. SORUMLULUKLAR

- Üst Yönetim:** Politikanın uygulanmasını, kaynakların sağlanmasını ve mekanizmanın etkinliğini gözetir.
- Kalite-Uyum Müdürü:** Şikayet mekanizmasının işlerliğinden, eğitimlerin ve duyuruların yürütülmesinden, kayıt ve raporlamadan sorumludur.
- Tüm Yöneticiler:** Çalışanları şikayet hakkı konusunda cesaretlendirir, şikayetlerin adil şekilde ele alınmasını sağlar.
- Çalışanlar ve Paydaşlar:** Her türlü şikayet, öneri veya uyuşmazlığı gizlilikle bildirme hakkına sahiptir.

5. POLİTİKA BEYANLARI ve İŞLEYİŞ

5.1 Erişim ve Bilgilendirme

- Şikayet mekanizması herkes için ücretsiz, kolay erişilebilir, anlaşılır ve kültürel olarak uygun şekilde tasarlanmıştır.
- Mekanizma, şirket içi duyurular, eğitimler, el kitapları, e-posta ve web sitesi yoluyla tüm paydaşlara düzenli olarak duyurulur.

5.2 Bildirim Kanalları

- Yazılı başvuru (e-posta, form, web, şirket içi kutu)
- Sözlü başvuru (yönetici, İK veya kalite-uyum sorumlusu ile görüşme)
- Anonim bildirim (anonim kutu, isimsiz form, üçüncü taraf aracılığı)

5.3 Değerlendirme ve Gizlilik

- Tüm şikayetler ivedilikle, tarafsız, gizli ve önyargısız biçimde değerlendirilir.
- Şikayetçilerin kimliği ve detaylar yalnızca yetkili kişilerle paylaşılır; veri gizliliği tam olarak korunur.

5.4 Zamanlama ve Raporlama

- Tüm başvurular en geç 3 iş günü içinde kayda alınır, şikayetçiye başvurunun alındığına dair bilgi verilir.
- Nihai değerlendirme, konunun niteliğine göre en geç 30 gün içinde tamamlanır ve şikayetçiye süreç hakkında bilgi verilir.

5.5 Çözüm, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

- Şikayetin haklı olduğu tespit edilirse gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler derhal başlatılır.
- Sürecin tamamı kayıt altına alınır, öğrenilen dersler ve sistem iyileştirmeleri yılda en az bir kez yönetimce değerlendirilir.

5.6 Misilleme ve Güvenceler

- Hiçbir çalışan, tedarikçi veya paydaş, şikayet veya uyuşmazlık bildirdiği için misillemeye uğrayamaz; misilleme kesinlikle yasaktır.
- Şikayet ve uyuşmazlıklar adil, tarafsız ve şeffaf bir şekilde çözülür.



ŞİKAYET & UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM MEKANİZMASI POLİTİKASI

PL.20 | Yayın Tarihi: 1.08.2023 | R.00 | Revizyon Tarihi: - | Gözden Geçirme: 07.07.2025

Sayfa 2 / 2

5.7 Yasal Haklar ve Diğer Başvuru Yolları

- Şikayetçi, şirketin şikayet mekanizmasına başvurmanın yanı sıra, yasal/ıdarî başvuru haklarını da kullanabilir.
- Şirketin iç mekanizması, kanuni başvuru yollarını engellemez.

5.8 İzleme ve Gözden Geçirme

- Şikayet ve çözüm mekanizmasının etkinliği yılda en az bir kez yönetim tarafından gözden geçirilir; geliştirme fırsatları belirlenir.

6. POLİTİKANIN YAYINLANMASI

- Politika ve başvuru yolları, şirket panolarında, el kitaplarında, web sitesinde ve tüm eğitim materyallerinde yayımlanır.

CEO VE YÖNETİM KURULU TARAFINDAN ONAYLANDI

Sözer Kuyumculuk Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi



SÖZER KUYUMCULUK YÖNETİM KURULU TARAFINDAN HAZIRLANMIŞ VE ONAYLANMIŞTIR