
KARL MAYER Holding SE & Co. KG

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ KURALLARI

1 Kasım 2023



İçindekiler

1. Prosedür kurallarının amacı	3
2. Uygulama alanı	3
3. Şikâyet kanalları	3
4. Gizlilik ve koruma	3
5. Prosedürün seyri	3
5.1 Bildirim alınması	3
5.2 İhbarın kontrol edilmesi/tutarlılık kontrolü	4
5.3 Durumun netleştirilmesi/alınan bildirimün ikna ediciliğinin kontrol edilmesi	4
5.4 Çözüm üretilmesi	4
5.5 Bilgi uçuran kişiye geri bildirim	4
5.6 Şirket yönetimine yıllık veya belirli olaylara ilişkin raporlar düzenlenmesi	5
5.7 Uyarlanmış önleme konsepti	5
5.8 Silme	5

1. Prosedür kurallarının amacı

Yasalara, etik ilkelere ve kurum içi talimatlara hiçbir sınırlama olmaksızın uyulması, KARL MAYER Grubu'nda en yüksek önceliğe sahiptir. Ancak yasalara ve etik konusundaki ve yasalara, kurallara ve yönetmeliklere uyum konusundaki kurum içi kurallara uyulması halinde KARL MAYER Grubu'nun çalışanlarının, iş ortaklarının ve diğer paydaşlarının zarar görmesi önlenir.

Bundan dolayı KARL MAYER Grubu'ndaki sorumluluk alanımızda ve tedarik zincirinde gerçekleşen her türlü hatalı davranış erkenden fark edilmeli ve gecikmeden bertaraf edilmelidir. Bunun için tüm yöneticilerin, çalışanların, iş ortaklarının ve diğer paydaşların dikkatli olmaları ve olası ihlallere ve hatalı davranışlara işaret eden durumlar için hazır olmaları gereklidir.

Bu nedenle KARL MAYER Grubu kanunlara, kurallara ve etiğe aykırı durumları, insan haklarıyla ve çevreyle ilgili riskleri ve ihlalleri bildirmeye yarayan, şirket içi bir bilgi uçuşma sistemi kurmuştur. Bu prosedür kuralları, gelen bir ihbara ilişkin prosedürü düzenlemektedir.

Bilgi uçuşma sistemi, hem İhbarcı Koruma Kanunu'nun (HinSchG) gerekliliklerini hem de Tedarik Zincirleri Özen Yükümlülükleri Kanunu (LkSG) uyarınca şikâyet prosedürüyle ilgili gereklilikleri sağlamaktadır. Bu bağlamda ihbarda bulunan kişiler, bildirimde bulduklarında kapsamlı bir şekilde misillemelere karşı korunacaklarından emin olabilirler. Gizlilik ve veri koruma elbette sağlanmaktadır.

İhbarda bulunan kişiler esas olarak, yukarıda belirtilen şirket içi bilgi uçuşma sistemine mi yoksa bildirimde bulunacakları harici bir mercie mi başvuracaklarını seçebilmektedirler (bu konuda bakınız Federal Adalet Dairesinin web sitesinde "bilgi uçuşma mercii" başlığı altındaki ayrıntılı bilgiler). Yapılan ihbarın kısa zamanında ve bilgili bir şekilde işleme alınabilmesi amacıyla ihbarda bulunan kişilerin şirket içi bilgi uçuşma sistemini tercih etmeleri için çalışılmaktadır.

2. Uygulama alanı

Şikâyet prosedürü, sorumluluk alanımızda veya tedarik zincirinde ortaya çıkmış olan

- insan hakları ve çevre konularındaki riskleri,
- insan hakları ve çevreye ilişkin yükümlülüklerin ihlalini ve
- yasal ya da şirket içi düzenlemelere fiili veya potansiyel diğer aykırılıkları

bildirmek amacıyla hem KARL MAYER Grubu'nun çalışanları ve iş ortakları tarafından hem de harici üçüncü taraflarca kullanılabilir.

3. Şikâyet kanalları

- KARL MAYER şirketlerinin Uyum Kurulu Başkanı: Bayan Angela Weiland, irtibat: Compliance@karlmayer.com
- KARL MAYER şirketlerinin kamu denetçileri: Bakertilly, Nymphenburger Straße 3b, 80335 Münih. Çalışma saatleri Pt.–Cu. saat 8.00–18.00, İrtibat: +49 89 55066-554 / Ombudsperson.karlmayer@bakertilly.de
- KARL MAYER şirketlerinin şikâyet sistemi: <http://whistle-blowing-system.karlmayergroup.com>

4. Gizlilik ve koruma

İhbarlar, KARL MAYER Grubu'nun seçilmiş ve özel eğitim verilmiş çalışanları ya da kamu denetçisi avukatlar tarafından işleme alınmaktadır. Bu kişiler tarafsızdırlar, görevlerini bağımsız bir şekilde, kimsenin emrine tabi olmadan yerine getirirler, gizli tutmakla ve ihbarda bulunan kişilerin ve ilgili diğer kişilerin haklarını korumakla yükümlüdürler.

Durumun açıklığa kavuşturulması, gelen ihbarların görüşülmesi ve incelenmesi esas olarak **çok gizli** bir şekilde yapılır.

Bildirim platformu, isimsiz bir posta kutusu aracılığıyla ihbarda bulunan kişi ile iletişim kurma olanağı sunmaktadır. Sistem, bilgi uçuran kişi hakkında çıkarım yapmaya olanak tanıyacak teknik veriler (IP adresi, konum bilgileri, cihaz özellikleri vb.) kaydetmez. Bilgi uçuran kişinin kişisel verileri yalnızca kendisi bu verileri vermek istemesi halinde toplanır. İhbarda bulunan kişinin kimliğini açıklaması veya ihbarda başka kişileri belirtmesi halinde bu durum, ihbarı işleme almaya ve takip etmeye yönelik sonraki aşamalarda gizlilik esasına riayet edilerek ele alınır.

Ancak istisnai durumlarda (ör. suç işlenmesi halinde) yetkili makamlara karşı yasal bilgi verme yükümlülükleri dikkate alınmak zorundadır.

5. Prosedürün seyri

5.1 Bildirim alınması

Bir bildirim alındıktan sonra bu bildirim alındığı bilgi uçuşma sisteminde yazılı olarak kayıt altına alınır (dijital bir vaka dosyası oluşturulur) ve sistem içinde bir görevliye atanır. Bildirim platformu aracılığıyla yapılan bildirimler, otomatik olarak sisteme kaydedilir. Diğer kanallar üzerinden yapılan bildirimler sisteme elle girilir.

Ardından sistem otomatik olarak üç standart adım ekler (onay gönderme, değerlendirme yazma ve rapor gönderme); bu adımların yerine getirildiği prosedürün devamında sistemde yazılı olarak kayıt altına alınır.

Yanıt verilebilmesi ve ihbarda bulunan kişinin isimsiz bildirim yapması nedeniyle kendisine yanıt verilememesinin söz konusu olmaması durumunda en geç yedi gün içinde olmak üzere ihbarda bulunan kişiye en kısa süre içinde yaptığı bildirim alındığına dair bilgi verilir.

5.2 İhbarın kontrol edilmesi/tutarlılık kontrolü

Görevli, alınan ihbarın durumun incelenmesi için yeterli bilgi içerip içermediğini kontrol eder.

Yeterli bilgi olmaması halinde görevli, ihbarda bulunan kişiyle iletişime geçer ve daha fazla bilgi ister. İhbarda bulunan kişinin iletişim girişimlerine karşılık vermemesi halinde bildirim alınmasından itibaren en geç 3 aylık sürenin dolmasının ardından dosya kapatılır. Ardından ihbarda bulunan kişi, dosyanın kapatıldığına dair bilgilendirilir (bu bilgilendirme bildirim platformu üzerinden "rapor gönderme" adımı çerçevesinde isimsiz posta kutusu kullanılarak yapılır).

Yeterli bilgi olması halinde görevli, "değerlendirme gönderme" adımı çerçevesinde durumun önemine ilişkin bir derecelendirme yapar ve bir değerlendirme yazar.

5.3 Durumun netleştirilmesi/alınan bildirimün ikna ediciliğinin kontrol edilmesi

Görevli durumu kendisi inceler veya gizlilik esasına ve veri korumaya riayet ederek incelemek üzere şirketteki yetkili merciyeye iletir. Bu çerçevede yapılan bildirimün ikna edici olup olmadığını, yani durumun inandırıcı olup olmadığını ve bilgi uçuran kişinin inandırıcı olup olmadığını ve durumun şirkete ne gibi etkileri olabileceğini kontrol eder.

İhbarın isimsiz yapılmış olması, ikna ediciliği açısından bir kıstas teşkil etmemektedir.

Gerekirse durum ihbarda bulunan kişiyle görüşülür. Bu durumda şu hususlar dikkate alınmalıdır:

- Bildirimün telefonla yapılması halinde yalnızca bilgi uçuran kişinin onayıyla görüşmenin kalıcı bir ses kaydı alınabilir veya eksiksiz ve tam bir tutanağı (kelimesi kelimesine rapor) tutulabilir. Aksi halde içeriğün yalnızca bir özeti (içerik raporu) düzenlenir.
- Bilgi uçuran kişiyle şahsen görüşülmesi halinde bilgi uçuran kişinin onayıyla ya görüşmenin ses kaydı alınabilir ya da kelimesi kelimesine bir rapor düzenlenebilir. Bunun yerine içerik raporu düzenlenebilir.
- Bilgi uçuran kişiye raporu kontrol etme, gerekiyorsa düzeltme ve imzasıyla tasdik etme imkânı sunulmalıdır. Rapor hazırlanması için ses kaydı kullanılması halinde rapor tamamlandıktan sonra kayıt silinmelidir.

Bildirimün yalnızca yetkili kişilerin girebildiği bir yerde yazılı olarak kayıt altına alınmasına dikkat edilmelidir. Ayrıca özellikle içerik raporlarının rumuzlar kullanılarak düzenlenmesi önerilmektedir.

Bunun yanı sıra asgari veri ilkesi de dikkate alınmalıdır. Kişisel veriler, bildirimde bulunan merciler tarafından esas olarak geçerli yönetmelikler dikkate alınarak işlenmelidir. Bu bağlamda başta DSGVO (AB Genel Veri Koruma Yönetmeliği) ve BDSG (Alman Federal Veri Koruma Yasası) belirleyicidir.

Durumun açıklığa kavuşturulmasının, gelen ihbarın görüşülmesinin ve incelenmesinin ardından görevlinin veya yetkili mercinin 2. bölümde tanımlanan uygulama alanı uyarınca herhangi bir ihlal veya risk olmadığı kanısına varması durumunda dosya kapatılır.

5.4 Çözüm üretilmesi

Durumun açıklığa kavuşturulmasının, gelen ihbarın görüşülmesinin ve incelenmesinin ardından görevlinin veya yetkili mercinin 2. bölümde tanımlanan uygulama alanı uyarınca ihlal veya risk olduğu kanısına varması durumunda önleyici ve düzeltici önlemler de dahil olmak üzere atılacak sonraki adımlara ilişkin bir öneri hazırlanır.

Yasal ihlallerin veya uygunsuz durumların derhal bertaraf edilmesi ve zararın büyüklüğünün en aza indirgenmesi için çalışılmalıdır. Bilgi uçuran kişinin doğrudan konuyla ilgili olması halinde uygun önlemlerin kendisiyle birlikte kararlaştırılması yararlı olabilir. Düzeltici önlemler uygun olmalıdır, yani ihlali kesin ve etkili bir şekilde sona erdirmelidir. Gerektiğinde başka bölümlerden seçilen kişiler de bu konuya dahil edilebilir. Ardından düzenli aralıklarla önlemlerin ne kadar etkili olduğu takip edilir ve gerekiyorsa başka adımlar atılır.

En azından aşağıdaki işlem seçenekleri sınanmalıdır:

- şirkette benzer başka vakalar olup olmadığını araştırma,
- ilgili çalışanlara karşı disiplin önlemleri alma,
- derhal bildirme (ör. veri ihlali durumunda veri koruma makamlarına),
- şirket ortaklarına, sigortaya, resmi makamlara, sözleşmeli ortaklara vb. karşı olası bilgilendirme ve rapor sunma yükümlülüklerini yerine getirme,
- suç duyurusunda bulunarak veya ziyaret edilerek savcılığı dahil etme,
- tazminat talep etme,
- şirket içindeki mağdurları telafi etme,
- itibarın zedelenmesi durumunda dışa yönelik iletişim.

5.5 Bilgi uçuran kişiye geri bildirim

Bildirimün alındığının onaylanmasının ardından en fazla üç ay sonra veya bildirimün alındığı onaylanmamışsa alınmasının ardından en fazla üç ay ve yedi gün sonra yasal hükümler uyarınca bildirimün ilişkin olarak planlanmış ve halihazırda alınmış müteakip önlemler ve bunların gerekçeleri hakkında ihbarda bulunan kişiye geri bildirimde bulunulmalıdır.

İhlal olmaması (Madde 5.3) ve dosyanın kapatılması halinde ihbarda bulunan kişi, dosyanın kapatıldığına dair bilgilendirilir (bu bilgilendirme bildirim platformu üzerinden "rapor gönderme" adımı çerçevesinde isimsiz posta kutusu kullanılarak yapılır). Ardından vaka dosyası kapatılır. İşlem süresi, duruma göre değişiklik gösterir ve bundan dolayı birkaç günden birkaç aya kadar ulaşabilir. KARL MAYER Grubu, tüm ihbarları ve ardından yapılan incelemeleri kısa zamanda işleme almak ve sonlandırmak için çabalamaktadır.

5.6 Şirket yönetimine yıllık veya belirli olaylara ilişkin raporlar düzenlenmesi

Prosedürün tamamının seyri yazılı olarak kayıt altına alınır ve veri koruma kurallarına uygun şekilde saklanır. Prosedür ve sonuçlar bir yıl sonu raporunda özetlenir. Belirli bir olaya ilişkin olarak doğrudan prosedürün tamamlanmasının ardından şirket yönetimine rapor düzenlenebilir. Aksi halde gelen tüm ihbarlar ve bunların işlemleri derlenerek yılda bir kez şirket yönetimine bir raporu sunulur.

5.7 Uyarlanmış önleme konsepti

Aynı sebepten kaynaklanan ihlallerin önlenmesi için ör. yasalara, kurallara ve yönetmeliklere uyum konusunda eğitimler, yasalara, kurallara ve yönetmeliklere uyum yönergelerini gözden geçirme, süreçleri ve prosedürleri değiştirme, revizyon işlemleri sağlama gibi önleme tedbirleri alınır.

5.8 Silme

Bildirimde bulunan mercieye ulaşan tüm bildirimler kapsamlı bir şekilde yazılı olarak kayıt altına alınmalı ve saklanmalıdır. Yazılı kayıtlar, İhbarcı Koruma Kanunu'nun (HinSchG) 11. maddesinin 5. fıkrası uyarınca prosedürün sonlanmasının ardından **üç yıl** sonra veya Tedarik Zincirleri Özen Yükümlülükleri Kanunu'nun (LkSG) 10. maddesinin 1. fıkrası uyarınca **yedi yıl** sonra silinmelidir. Ancak bu durumda diğer saklama süreleri dikkate alınmalı ve kontrol edilmelidir. Gerekli ve uygun olduğu durumlarda bu kanun veya başka yasal yönetmelikler uyarınca gereken hususların sağlanması için kayıt daha uzun bir süre saklanabilir.