ŞİKAYET ve İHBAR MEKANİZMASI POLİTİKASI

1. **Amaç** : Bu politikanın amacı; Midas A.Ş. çalışanları, iş ortakları, tedarikçileri ve diğer paydaşlarının çalışma koşulları, insan hakları, iş sağlığı ve güvenliği, etik ilkeler, yasal düzenlemeler ve şirket politika ve prosedürlerine ilişkin ihlal, şüphe, endişe ve şikâyetlerini güvenli, erişilebilir ve gizli kanallar aracılığıyla, misilleme veya ayrımcılığa maruz kalmadan bildirebilmelerini ve bu bildirimlerin adil, tarafsız ve etkin şekilde değerlendirilerek çözüme kavuşturulmasını sağlamaktır.

2. **Kapsam** : Bu politika; Midas A.Ş.'nin tüm çalışanlarını, üst yönetimini, iş ortaklarını, tedarikçilerini, taşeronlarını, müşterilerini ve diğer tüm paydaşlarını kapsar.

3. **TANIMLAR VE KISALTMALAR** :

Şikâyet: Çalışma koşulları, etik dışı davranışlar, insan hakları ihlalleri veya şirket politikalarına aykırı uygulamalarla ilgili olarak iletilen talep, endişe veya bildiridir.

İhbar: Yasalara, etik ilkelere veya Midas politikalarına aykırı fiil, davranış ya da şüpheli durumların rapor edilmesidir.

Etik Bildirim: Rüşvet, yolsuzluk, çıkar çatışması, kolaylaştırma ödemesi, şantaj, dolandırıcılık, ayrımcılık, taciz, insan hakları ihlalleri veya diğer etik dışı uygulamalarla ilgili yapılan bildirimdir.

Etik Kurul: Etik ihlal bildirimlerini değerlendirmek, gerekli inceleme ve soruşturma süreçlerini yürütmek veya koordine etmek, alınacak önlemleri belirlemek ve sonuçları yetkili yönetime raporlamak üzere görevlendirilmiş kuruldur.

Misilleme: Şikâyette veya ihbarda bulunan, tanıklık eden ya da inceleme/soruşturma sürecine katılan bir kişiye bu nedenle uygulanan işten çıkarma, disiplin işlemi, görev değişikliği, tehdit, baskı, ayrımcılık, taciz veya diğer olumsuz muameledir.

Anonim Bildirim: Bildirim sahibinin kimliğini açıklamadan gerçekleştirdiği şikâyet veya ihbardır.

Düzeltici/İyileştirici Faaliyet: Şikâyet veya ihbar sonucunda tespit edilen uygunsuzluğun veya olumsuz etkinin giderilmesi, etkilerinin azaltılması ve tekrarının önlenmesi amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

4. **ROL VE SORUMLULUKLAR**

4.1. Yönetim Kurulu: Şikâyet mekanizmasının etkin işlemesini gözetir ve yıllık gözden geçirmesini sağlar.

4.2. Etik Kurul: Etik bildirimlerin gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkelerine uygun olarak değerlendirilmesinden sorumludur. Etik ihlal iddialarına ilişkin ön inceleme, soruşturma, gerekli düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve sonuçların yetkili yönetime raporlanması süreçlerini yürütür veya koordine eder. Etik Kurul üyelerinin çıkar çatışması bulunan olayların inceleme ve karar süreçlerine katılmasına izin verilmez.

4.3. İK & Yönetim Sistemleri Müdürlüğü: Mekanizmanın koordinasyonundan, kayıtların tutulmasından, soruşturmaların yürütülmesinden ve üst yönetime raporlama yapılmasından sorumludur.

4.4. Çalışanlar ve Diğer Paydaşlar: Etik dışı, yasa dışı veya şirket politika ve kurallarına aykırı olduğunu düşündükleri davranış, uygulama ve endişeleri mevcut bildirim kanalları aracılığıyla bildirme hakkına sahiptir. İyi niyetle yapılan bildirimler nedeniyle hiçbir kişi olumsuz muameleye maruz bırakılamaz.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

- **5.1. İnsan Hakları Politikası**
- **5.2. Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Politikası**
- **5.3. Şiddet ve Tacizle Mücadele Politikası**
- **5.4. Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası**
- **5.5. Etik Değerler ve Davranış Kuralları Politikası**
- **5.6. Personel Yönetmeliği**
- **5.7. Şikâyet Prosedürü**
- **5.8. 4857 Sayılı İş Kanunu ve ilgili çalışma mevzuatı**
- **5.9. 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili mevzuat**
- **5.10. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu**
- **5.11. ETI Base Code**
- **5.12. SEDEX/SMETA gereklilikleri**
- **5.13. RJC Code of Practices (COP)**
- **5.14. ILO 130 No.lu Şikâyetlerin İncelenmesi Tavsiye Kararı**

6. ŞİKAYET MEKANİZMASININ ESASLARI

Erişilebilirlik: Mekanizma, tüm çalışanlar, tedarikçiler, taşeronlar, iş ortakları ve diğer paydaşların kullanabileceği şekilde tasarlanmıştır. Bildirim kanalları (e-posta, online form, telefon hattı, yüz yüze başvuru vb.) açık ve erişilebilir olarak duyurulur. Şikâyet mekanizması, çalışanların eğitimlerinde tanıtılır ve tedarikçilere sözleşme süreçlerinde bildirilir.

Gizlilik: Yapılan bildirimler gizlilik içinde ele alınır ve yalnızca yetkili kişiler tarafından incelenir. Bildirimi yapan kişinin kimliği, açık rızası olmadıkça açıklanmaz. Kayıt ve raporlama süreçlerinde kişisel veriler KVKK ve ilgili mevzuata uygun olarak korunur.

Misillemeye Karşı Koruma: İyi niyetle şikâyet veya ihbarda bulunan, şikâyeti destekleyen, tanıklık eden veya inceleme/soruşturma sürecine katılan hiçbir kişi; disiplin işlemi, iş akdi feshi, görev değişikliği, ücret veya hak kaybı, tehdit, baskı, taciz, ayrımcılık veya diğer olumsuz uygulamalara maruz bırakılamaz. Bu koruma çalışanlar, tedarikçiler, iş ortakları ve diğer paydaşlar için geçerlidir. Misilleme başlı başına politika ihlali olarak değerlendirilir ve gerekli yaptırımlar uygulanır.

Tarafsızlık ve Adil Soruşturma: Tüm şikâyetler tarafsız şekilde incelenir ve adil süreçler işletilir. Bildirimler ön yargısız ve objektif şekilde değerlendirilir. İlgili birim veya kişiler doğrudan soruşturmanın tarafı ise, inceleme bağımsız kişi veya komite tarafından yürütülür. İnceleme süreci makul süre içinde tamamlanır ve deliller adil şekilde değerlendirilir. Şikâyetin değerlendirilmesinde görev alan kişilerin konu veya taraflarla çıkar çatışması bulunmaması esastır. Çıkar çatışması bulunan kişiler inceleme ve karar sürecine katılamaz.

Şeffaflık: Şikâyet ve ihbar süreçlerinin işleyişi çalışanlara ve paydaşlara açıkça duyurulur. Bildirim sahiplerine, soruşturmanın alındığına dair makul sürede geri bildirim yapılır. Soruşturma sonuçları, gizlilik ilkesi korunarak ilgili taraflara paylaşılır. Yönetim, şikâyet mekanizmasının yıllık işleyiş sonuçlarını gözden geçirir ve gerekli iyileştirmeleri şeffaf şekilde uygular.

7. BİLDİRİM KANALLARI

Çalışanlar ve paydaşlar şikâyet ve ihbarlarını şu yollarla iletebilir:

7.1. Etik Bildirim Kanalları

Etik Bildirim Hattı: www.midas.com.tr/etikhat

Etik Kurul E-posta Adresi: etik@midas.com.tr

Rüşvet, yolsuzluk, kolaylaştırma ödemeleri, şantaj, çıkar çatışmaları, dolandırıcılık, ayrımcılık, taciz, insan hakları ihlalleri, misilleme ve diğer etik dışı davranışlara ilişkin bildirimler bu kanallar üzerinden Etik Kurula iletilebilir.

Etik Bildirim Hattı, çalışanlar ve diğer paydaşların erişimine açıktır. Bildirimler gizlilik esasına göre değerlendirilir. Bildirim sahipleri, kullanılan kanalın teknik imkânları doğrultusunda kimliklerini açıklamadan da bildirimde bulunabilir.

7.2. Genel Şikâyet ve İhbar Kanalları

- **E-posta adresi:** ik@midas.com.tr
- **Telefon hattı:** 0212 503 90 80
- İK & Yönetim Sistemleri Müdürlüğüne Yazılı başvuru
- İK & Yönetim Sistemleri Müdürlüğü ile yüz yüze görüşme
- Yöneticiler aracılığıyla (isteğe bağlı)
- Midas AŞ'de bulunan öneri / şikâyet kutuları ile

Çalışanlar ve paydaşlar, dilerlerse kimliklerini açıklamadan da şikâyet ve ihbar mekanizmasını kullanabilirler.

8. ŞİKAYET ve İHBARLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Şikâyet ve ihbarların değerlendirilmesi, Şikayet Prosedürü doğrultusunda gerçekleştirilir.
- Genel şikâyet kanallarından alınan bildirimler İK & Yönetim Sistemleri Müdürlüğü tarafından kayıt altına alınır.
- Etik Bildirim Hattı ve etik@midas.com.tr üzerinden iletilen bildirimler, yetkilendirilmiş kişiler tarafından gizlilik esasına uygun şekilde kayıt altına alınarak Etik Kurulun değerlendirmesine sunulur.
- Bildirimler konu, önem derecesi, aciliyet, olası mağduriyet ve çıkar çatışması yönünden ön değerlendirmeye tabi tutulur.
- Etik ihlal niteliğindeki bildirimler Etik Kurul tarafından incelenir veya inceleme süreci Etik Kurul koordinasyonunda yürütülür.
- Gerektiğinde bağımsız iç denetim, hukuk danışmanı veya dış uzmanlar sürece dâhil edilir.
- İnceleme sırasında bildirimin konusu olan kişilerin, ilgili kayıtların değerlendirilmesine veya karar sürecine müdahale etmesine izin verilmez.
- Bulgular, gizlilik ilkeleri gözetilerek yetkili üst yönetime raporlanır.
- İhlal veya olumsuz etki tespit edilmesi hâlinde olayın niteliğine göre mağduriyetin giderilmesi, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulanması, disiplin süreçlerinin işletilmesi ve gerektiğinde yetkili mercilere bildirim yapılması sağlanır.
- Alınan faaliyetlerin uygulanması ve etkinliği takip edilir.

- Bildirim sahibi, değerlendirme sonucunun yeterli olmadığını düşünmesi veya sürecin tarafsızlığına ilişkin makul bir endişesinin bulunması hâlinde Şikayet Prosedüründe belirtilen yöntemle yeniden değerlendirme talebinde bulunabilir.
- Yeniden değerlendirme, mümkün olduğunca ilk incelemede görev almamış yetkili kişi veya kişiler tarafından gerçekleştirilir.
- Çalışan, gerekli gördüğü durumlarda ve yürürlükteki mevzuat çerçevesinde şikâyet sürecinde çalışan temsilcisi veya uygun bir destek kişisinden yardım talep edebilir. Bu mekanizmanın kullanılması, çalışanların veya diğer paydaşların mevzuattan doğan resmî başvuru, şikâyet, dava veya diğer yasal haklarını kullanmalarını engellemez veya sınırlandırmaz.

9. EĞİTİM ve FARKINDALIK

- Çalışanlara, şikâyet mekanizmasının işleyişi, gizlilik güvenceleri ve ihbarcı koruma ilkeleri hakkında düzenli eğitim verilir.
- Tedarikçilere ve iş ortaklarına sözleşme süreçlerinde mekanizma hakkında bilgilendirme yapılır.

10. İZLEME ve GÖZDEN GEÇİRME

Mekanizmanın etkinliği; alınan şikâyetlerin sayısı ve türleri, anonim bildirimlerin kullanımı, sonuçlandırma süreleri, tekrar eden konular, alınan düzeltici faaliyetler ve çalışan geri bildirimleri gibi göstergeler üzerinden değerlendirilir. Sonuçlar kişisel veriler ve gizlilik ilkeleri korunarak Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Yönetim Kurulu Adına
Bülent ÖZKÖK
10.08.2026

10. YAŞAM FİŞİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
0	**25.08.2025**	**İLK YAYIN**
1	**10.08.2026**	**Etik Bildirim Hattı ve Etik Kurul e-posta adresi tanımlandı. Etik Kurulun görev ve sorumlulukları, bildirimlerin değerlendirilmesi, gizlilik, tarafsızlık ve misillemeye karşı koruma hükümleri güncellendi.**