

1. ÖNSÖZ

İSGOLD, değerli metaller tedarik zincirinde uluslararası alanda tanınan bir lider olarak, en yüksek düzeyde dürüstlük, şeffaflık ve sorumlulukla faaliyet göstermeyi taahhüt etmektedir. Bu politika, İSGOLD 'un, paydaşların endişelerini güvenle dile getirebildiği ve tüm şikayetlerin adil ve dürüst bir şekilde ele alındığı bir kurumsal kültürü teşvik etme kararlılığını vurgular.

Şirketin Şikâyet ve İhbar Politikası için rehber ilkeleri, Birleşmiş Milletler İş ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri ve Sorumlu Tedarik Zincirleri için OECD Durum Tespiti Rehberi gibi uluslararası standartlarla uyumludur. Bu politika, İSGOLD 'un etik uygulamaların, sorumlu tedarikin ve şeffaf operasyonların sürekli iyileştirilmesine olan bağlılığını desteklemektedir.

2. İLKELER

İSGOLD, yasalara ve en yüksek etik standartlara uygun olarak iş yürütmeyi taahhüt eder. Etik Çalışma Kurallarımıza uygun olarak, bu politikanın uygulanması aşağıdaki ilkeleri daha da desteklemektedir:

- **Meşruiyet:** İSGOLD, şikâyet ve ihbar mekanizmalarının güvenilir, şeffaf ve tüm paydaşlar için erişilebilir olmasını sağlar.
- **Erişilebilirlik:** Şikayetlerin iletilmesi için kullanılan mekanizmalar hem iç hem de dış taraflar için açık ve kullanımı kolay olacak şekilde tasarlanmıştır.
- **Adalet ve Tarafsızlık:** Tüm şikayetler, güvenilir kanıtlara dayanılarak titizlikle incelenecek ve tarafsız bir şekilde değerlendirilecektir.
- **Haklarla Uyumlu Süreçler:** İSGOLD, şikâyet mekanizmasının insan hakları yükümlülükleriyle uyumlu olmasını sağlayarak, tüm paydaşlar için adil ve kapsayıcı bir sistem teşvik eder.
- **Misillemeden Koruma:** İSGOLD, ihbarcıları ve şikayetçileri, yasal uyum veya disiplin kuralları gereklilikleri hariç olmak üzere, misilleme, ayrımcılık veya olumsuz sonuçlardan korumak için gerekli adımları atar.
- **Sürekli İyileştirme:** Şirket, şikâyet ve ihbar süreçlerini düzenli olarak gözden geçirme ve güncelleme yoluyla iyileştirmeyi taahhüt eder ve bu süreçlerin en iyi uygulamalar ve uluslararası standartlarla uyumlu olmasını sağlar.

3. AMAÇ

Bu politikanın amacı, tüm ilgili taraflarla (etkilenen kişiler veya ihbarcılar) karşılıklı güven ve güveni teşvik etmek için şikayetlerin alınması, soruşturulması ve yanıtlanması süreci için şeffaf bir çerçeve oluşturmaktır. Bu politika, potansiyel veya belirlenmiş risklerin, etik dışı davranışların veya usulsüzlüklerin proaktif olarak

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 2/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

bildirilmesini teşvik eder. Açık iletişimi destekleyerek şirket, çalışanları, yüklenicileri, müşterileri, tedarikçileri ve diğer paydaşlar arasında güven ve karşılıklı saygı inşa etmeyi amaçlar.

4. ŞİRKET İÇİ REFERANSLAR

Aşağıdaki belgeler, şikayetler ve bilgi uçurma politikasına referans olarak dahil edilmiştir ve bu politikanın bir parçasını oluşturur:

- Etik Çalışma Kurallarımız
- Değerli Metaller Tedarik Zinciri Politikası

5. TANIMLAR

İlgili taraflar: Etkilenen kişiler ve/veya ihbarcılar.

Etkilenen kişi: Etkilenen bir kişi, herhangi bir birey, grup veya topluluktan oluşur.

Şikayetler: Şirket veya yüklenicilerinin faaliyetleri ve etkileri ile ilgili olarak nispeten küçük endişeler, olumsuz yorumlar veya hoşnutsuzluk ifadeleri.

Şikayetler: Şirketin faaliyetleri ve etkilerinin bir sonucu olarak hasar, etki veya memnuniyetsizlik iddiasında bulunan herhangi bir ilgili tarafça ileri sürülen resmi ve ciddi endişeler ve iddialar. Şikayet, bir yanıt veya düzeltici eylem beklentisini gerektirir.

Şikayetler ve ihbar mekanizmaları: Bir şikayet veya şikayetin alınması, soruşturulması ve yanıtlanması gibi bu politikanın uygulanmasını destekleyen birbiriyle ilişkili süreçler.

Muhbir: Şirket veya yüklenicisinin faaliyetleri ve etkileri ile ilgili şikayetleri ve/veya şikayetleri dile getiren herhangi bir işbirlikçi, yüklenici, müşteri ve/veya üçüncü taraflar.

Haklarla uyumlu bir şikayet mekanizmasının ilkeleri şunlardır: Meşru ve güvenilir, alenileştirilmiş ve erişilebilir, şeffaf, katılım ve diyaloga dayalı, süreç açısından öngörülebilir, adil ve güçlendirici ve sürekli öğrenme kaynağı. İlkelerin her birine ilişkin rehberlik için lütfen “Haklarla Uyumlu Şikayet Mekanizmaları”na bakın. Şirketler ve paydaşları için bir rehberlik aracı oluşturulması.

OECD Durum Tespiti Rehberi Altın Eki’ni takip eder. Muhbirler bireyleri, etkilenen kişiler olması gerekmeyen ilgili tarafları ifade eder. Bilgi uçurma prosedürlerinde tanım genellikle sadece iç paydaşlara atıfta bulunur. İhbar ve Şikayet Politikası’nda, tanım üçüncü şahısları da içerir.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 3/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

6. KAPSAM

- a) Bu Politika, toplu ve bireysel şikayetler ve şikayetler için geçerlidir. Herhangi bir ilgili tarafça dile getirilen herhangi bir şikayet veya sorun, hem harici hem de dahili iddialar dahil olmak üzere dikkate alınabilir.
- b) Bu Politika, aşağıdaki şikayet türleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, herhangi bir yasaya veya Şirket Yönetmeliğine³ uymayan suistimallerin, risklerin ve davranışların bildirilmesini teşvik eder:
- Yolsuzluk, dolandırıcılık, rüşvet
 - Mala zarar verme, hırsızlık
 - Çalışan suistimali ve işçi uygulamaları
 - Sağlık ve güvenlik; çalışma şartları
 - Çevresel riskler ve etkiler
 - İnsanların, değerli metallerin, mülkün güvenliği
 - Uyum ve yasal işler
 - İnsan hakları ihlali
- c) Aşağıdaki endişeler bu Politika kapsamında değildir: kanıtlanmamış şikayetler; Suistimal veya yasadışılık içermeyen ticari ve mali kararlar; disiplin veya diğer ISGOLD prosedürleri uyarınca halihazırda ele alınmış herhangi bir konu; kariyerle ilgili veya diğer kişisel şikayetler; veya gizli amaçlarla hassas bilgilerin talep edilmesi.
- d) Önemsiz şikayetler araştırılmayacaktır. Yalnızca kanıtlanmış şikayetler ve şikayetler soruşturulacaktır. En azından aşağıdakiler dahil olmak üzere kanıt ve ayrıntılı bilgi sağlanmalıdır: etkilenen kişinin ve/veya kuruluşun adı, gerçeklerin tanımı, tanıklar, tarih, saat, ilgili olayların yeri. Bu detaylara sahip olmayan mesajlar dikkate alınmayacaktır. Gizlilik veya koruma için anonimliğin gerekli olduğunu düşünüyorlarsa, ihbar eden kişinin adının bildirilmesine gerek yoktur.

7. SORUMLULUK

- a) ISGOLD, karşılıklı olarak kabul edilebilir bir çözüme ulaşmak için resmi şikayet ve bilgi uçurma süreçlerinin kullanılmasından önce uygun normatif yöntemlerle (aşağıda Bölüm 6.b'de açıklandığı gibi) çözümlere ulaşılmasını teşvik eder.
- b) İç şikayet ve sorunlar hiyerarşik raporun ardından önce yöneticiye bildirilir. Kişi veya grup yöneticileriyle iletişime geçmeyi uygun ve uygun bulmazsa, şikayetler e-posta (compliance@isgold.com) veya kağıt posta yoluyla ISGOLD İnsan Kaynakları Departmanına yazılı olarak bildirilebilir. Her türlü iletişim, eğitilmiş ve kendini işine adanmış bir İK çalışanı tarafından gizlilik içinde ele alınacaktır.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 4/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

- Muhbir, açıklamayı yazılı, sözlü veya elektronik iletişim araçlarıyla yapabilir. İlgili tarafların (etkilenen kişiler ve ihbarcılar) şikayetlerini ve şikayetlerini kaydetmeleri için özel posta kutusu **compliance@isgold.com** mevcuttur. Şikayetlerin bir diğer yöntemi özel olarak kurulmuş etik hat üzerinden iletebilir. <https://www.isgold.com/tr/ihbar-hatti.aspx> internet sitesi adresi kullanılarak iletebilir.

Telefon görüşmeleri İSGOLD ana telefon hattı olan **+90 212 494 4810**'a yapılmalıdır. Yazılı açıklamalar İSGOLD Altın Rafinerisi A.Ş., İnsan Kaynakları, İkitelli OSB Mahallesi, Marmara Sanayi Sitesi, S Blok, No:5 Küçükçekmece-İST'e gönderilebilir.

- c) İnsan Kaynakları, gelen tüm iletişimleri izlemek ve değerlendirmekten ve Üst Yönetim'i yeni tanımlanan her risk ve endişe hakkında bilgilendirmekten sorumludur.

³İSGOLD'un Bilgi Uçurma Programı, Davranış Kuralları, politikalar ve diğer ilgili prosedürler dahildir.

- d) Şikâyetin mahiyetine göre, şikâyetin çözümü ve ilgili taraflarla katılım süreci için uygun bir eylem planı belirlemek üzere bir Üst Yönetim departman/sorumlu üyesi görevlendirilir. Şikâyet türüne göre atamalar aşağıdaki gibi yapılacaktır:

- Müşteriler (ticari konulara atıfta bulunulur): Satış Görevlisi
- Müşteriler (kaynak bulma sorunlarına atıfta bulunulur): Satış Görevlisi ve Uyum Görevlisi
- Sivil toplum ve STK'lar: Uyum Görevlisi ve CEO
- Belgelendirme kuruluşları: AMS Yöneticisi
- Yetkililer / Dernekler: CEO
- İç paydaşlar: Bölüm Başkanları/AMS/İK/CEO.

- e) Şikâyet/sorun sürecindeki kilometre taşları, kişi veya gruba aşağıdaki şekilde iletilecektir:

- Şikâyet/sorunların alınması: bir şikâyetin veya şikâyetin kaydedilmesinden sonraki iki hafta içinde, ilk yanıt alındıyı kabul edecek ve ilgili tarafların şikâyetin/şikâyetin analiz edilmesini bekleyebilecekleri bir zaman çerçevesini belirterek izlenecek süreci açıklayacaktır.
- Şikâyet/sorun analizi: aynı süre içerisinde şikâyetin/sorunun türü ve delile dayalı olup olmadığı dikkate alınarak şikâyet veya sorunun bu Politika kapsamında olup olmadığı değerlendirilecektir. İSGOLD, şikâyeti/sorunu ve mümkünse çözümünü değerlendirmek için beklenen

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 5/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

zaman çerçevesi hakkında bireyi veya grubu bilgilendirmek için elinden gelen çabayı gösterecektir.

- Şikâyet/sorunların kapatılması veya çözülmesi: Sonuç hakkında geri bildirim ve şikâyetin/şikâyetin çözülmesi için zaman çerçevesine ilişkin güncellemeler tüm ilgili taraflara sağlanacaktır. İSGOLD, tüm iletişimlerin ve yanıtların kabulünün veya kabul edilmemesinin benzersiz bir vaka klasörüne kaydedilmesini ve çözüm yoluyla izlenmesini sağlayacaktır. Kaydedilecek bilgiler şunları içerecektir: numara, atanan görevli, kayıt tarihi, soruşturma altındaki durum, açık (kurulu), reddedilen (asılsız), kapalı (kurulu).

8. DIŞ REFERANSLAR

- Çatışmalardan Etkilenmiş ve Yüksek Riskli Bölgelerden Madenlerin Sorumlu Tedarik Zincirleri için OECD Durum Tedarik Rehberi ve Altın Eki, üçüncü baskı 2016
- BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, 2011
- LBMA Sorumlu Altın Kılavuzu, v8 11.12.2018
- LBMA Sorumlu Gümüş Rehberi, v1 Eylül 2017
- Sorumlu Mücevherat Konseyi – Uygulama Kuralları Standartları Rehberi, 2019
- Sorumlu Mücevherat Konseyi – Gözetim Zinciri Standartları Rehberi, 2017
- Dünya Altın Konseyi Çatışmasız Altın Standardı, 2012
- Çatışmadan Kaynak Kullanımı Girişimi: Çatışma Mineralleri Durum Tespiti ve SEC Açıklaması için Beş Pratik Adım, sürüm 3.0 Nisan 2017
- BIST Sorumlu Kaynak Kullanımı Rehberi, Mart 2021

9. OLAY RAPOR KILAVUZU

Şirketin veya yüklenicilerinin faaliyetleri veya etkileri ile ilgili herhangi bir şikâyet ve/veya şikâyetle bulunmak isteyen herhangi bir ortak çalışan, yüklenici, müşteri ve/veya üçüncü şahıs bu raporlama kılavuzuna uyacaktır.

Bu kılavuz, çözümünü kolaylaştırmak için olayın nasıl rapor edileceğine ilişkin ek bilgiler sağlar. Bu bilgiler olmadan şikâyetlerin veya şikâyetlerin işlenmesi zordur, bu da şikâyetin/şikâyetin çözülmemesine veya düzeltilememesine neden olabilir. Bu nedenle, muhbirlerin ve diğer şikâyetçilerin mümkün olduğu kadar fazla bilgi sağlaması zorunludur.

a. Raporlanabilecek risk türleri

Bu kılavuz, 5.b'de listelenen şikâyet türleri dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, yasalara veya Şirket Düzenlemelerine uygun olmayan riskler ve davranışlar hakkında İSGOLD'u bilgilendirmek isteyen sahadaki paydaşlar için özellikle yararlıdır.

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 6/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	--------------------------------	--

b. Anonimlik

Gizlilik veya koruma için anonimliğin gerekli olduğu hissedilirse, bildirimde bulunan kişinin adının bildirilmesine gerek yoktur. Ancak, iddiayı kanıtlamak için asgari düzeyde bilgi ve kanıt gerekli olacaktır.

⁴ *İSGOLD'un Kıymetli Madenler Tedarik Zinciri Politikası ve ilgili tüm İSGOLD prosedürleri dahil.*

c. Kanıt

Kanıtlar ve ayrıntılı bilgiler, en azından aşağıdakiler dahil, mümkün olduğunda sağlanmalıdır:

- etkilenen kişinin, topluluğun ve/veya kuruluşun adı
- gerçeklerin açıklaması
- tanıklar
- tarih
- zaman
- ilgili olayların yeri
- belirtilen yerden maden alıcılarının kimliği (biliniyorsa)

Yukarıdaki bilgiler olmadan, İSGOLD ile olay arasında herhangi bir bağlantı kurmak zor olabilir. Tüm paydaşları mümkün olduğunca fazla bilgi sağlamaya teşvik ediyoruz.

d. STK raporları

Sivil toplumu temsil ediyorsanız ve tedarik zincirimizde meydana gelen olaylar hakkında bizi bilgilendirebilecek bir rapor hazırladıysanız, lütfen şunlardan emin olun:

- Aşağıdakileri belirten net bir araştırma metodolojisi sağlayın: araştırmayı nerede yaptığınız (tam konum), görüşülen kişiler (anonim veya başka türlü), araştırmacının eğitim geçmişi ve mesleki deneyimi.
- Açık ve doğru referanslar kullanın: tüm kaynakları (bireysel, radyo, raporlar, medya, belgeler, diğer) kesin tarihlerle (ve uygun olan yerlerde saatlerle) belirtin.
- İddialarınızı desteklemek için kaynaklarınızın çeşitliliğini sağlayın: kaynaklarınızı korumaya karar verseniz bile, onlara atıfta bulunmak için bir kodlama sistemi kullanın (bu, görüşülen paydaşların çeşitliliğini ve sadece birkaç kaynağa güvenmediğinizi göstermeye yardımcı olacaktır).
- Mümkün olduğunda mağdurların bakış açılarını dahil edin ve görüşme yapılan hassas kişileri koruyun.
- Tedarik zincirindeki aktörlerle bağlantı kurmamıza yardımcı olabilecek bilgiler sağlayın: örneğin, olay bir maden sahasında gerçekleşiyse, madencilerden

6

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---

	BİLGİ UÇURMA POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 7/7 Rev. No/Tarihi : 4/01.11.2024 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	--------------------------------	--

satın alan tüccar ve ihracatçılar kimlerdi? Bir kooperatifin üyeleri mi? Varsa hangisi?

HAZIRLAYAN: Entegre Yönetim Sistemleri Temsilcisi	ONAYLAYAN: İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlisi
---	---