

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	ŞİKÂyet VE İHBAR POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 1/5 Rev. No/Tarihi : 6/3.04.2026 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	------------------------------------	---

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 şikâyetlerin adil ve dürüst bir şekilde ele alındığı bir kurumsal kültürü teşvik etme kararlılığını vurgular.

Şirketin Şikâyet ve İhbar Politikası 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 desteklemektedir:

- Meşruiyet:** İSGOLD, şikâyet ve ihbar mekanizmalarının güvenilir, şeffaf ve tüm paydaşlar için erişilebilir olmasını sağlar.
- Erişilebilirlik:** Şikâyetlerin iletilmesi için kullanılan mekanizmalar hem iç hem de dış taraflar için açık ve kullanımı kolay olacak şekilde tasarlanmıştır.
- Adalet ve Tarafsızlık:** Tüm şikâyetler, 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, iyi niyetli ihbarcıları ve şikâyetçileri, yürürlükteki mevzuat ve disiplin hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 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.

3. AMAÇ

Bu politikanın amacı, tüm ilgili taraflarla (etkilenen kişiler veya ihbarcılar) karşılıklı güveni teşvik etmek için şikâyetlerin alınması, soruşturulması ve yanıtlanması süreci için şeffaf bir çerçeve oluşturmaktır. Bu politika şu temel amaçlara hizmet eder:

- Şikâyetlerin nasıl raporlanacağı ve ele alınacağı konusunda netlik sağlamak.

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

- Misilleme korkusu taşıyanlar veya gizliliğini korumak isteyenler için anonimlik güvencesi sunmak.
- Çalışanların ve paydaşların herhangi bir usulsüzlüğü rapor etme konusunda kendilerini yetkilendirilmiş hissettiği bir sorumluluk kültürü oluşturmak.
- Etik standartları yükseltmek ve İSGOLD 'un iş uygulamalarının bütünlüğünü korumak.

4. ŞİRKET İÇİ REFERANSLAR

Aşağıdaki belgeler, bu politikanın ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilir:

- İSGOLD Etik Çalışma Kuralları
- Değerli Metaller Tedarik Zinciri Politikası

5. TANIMLAR

- İlgili Taraflar:** Etkilenen kişiler ve/veya ihbarcılar (çalışanlar, topluluklar, müşteriler, yükleniciler, tedarikçiler, STK'lar).
- Etkilenen Kişi:** Herhangi bir birey, grup veya topluluktan oluşan taraf.
- Şikâyet:** Şirket veya yüklenicilerinin faaliyetleri ile ilgili düşük ölçekli endişeler veya memnuniyetsizlik ifadeleri.
- İhbar:** Şirket faaliyetleri sonucu hasar, etki veya usulsüzlük iddiasında bulunan resmi ve ciddi iddialar.
- Muhbir (İhbarcı):** Şirket içinde veya tedarik zincirinde usulsüzlük, etik dışı davranış veya yasa dışı faaliyetleri bildiren birey.
- Haklarla Uyumlu Şikâyet Mekanizması İlkeleri:** Meşru, erişilebilir, şeffaf, diyaloga dayalı, öngörülebilir, adil ve sürekli öğrenmeye odaklı yapı.

6. KAPSAM

Bu politika, tüm iç ve dış paydaşlar tarafından iletilen aşağıdaki konuları kapsar. Bu paydaşlar arasında, İSGOLD çalışanları, yükleniciler, tedarikçiler, müşteriler, sivil toplum kuruluşları, STK'lar ve şirketin faaliyetlerinden etkilenen topluluk üyeleri bulunmaktadır. Politika kapsamında ele alınabilecek başlıca şikâyet konuları şunlardır:

- İnsan Hakları İhlalleri:** Ayrımcılık, taciz, zorla çalıştırma, çocuk işçiliği veya diğer insan hakları ihlalleri iddiaları
- Sağlık ve Güvenlik:** Çalışma koşullarının güvensiz olması veya çalışanların, yüklenicilerin veya toplulukların sağlık ve güvenliğini sağlama konusunda ihmaller.

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

- **Çevresel Riskler:** Çevreye zarar veren faaliyetler, kirlilik, ormansızlaşma, su kaynaklarının kirlenmesi veya sürdürülemez kaynak kullanımı
- **Mali Suçlar:** Yolsuzluk, rüşvet, kara para aklama (AML) ve terörizmin finansmanı.
- **Tedarik Zinciri:** Çatışma bölgelerinden etik dışı metal tedariki.
- **Uyum:** Yasal gerekliliklere ve şirket içi kurallara uyulmaması.
- **Diğer etik ihlaller:** İSGOLD 'un dürüstlük, adalet ve şeffaflık ilkelerine aykırı davranışlar veya eylemler.

Politika kapsamı dışında kalan şikayetler:

- **Desteksiz veya temelsiz şikayetler:** Bilerek yanlış bilgi içeren, kasıtlı olarak zarar verme amacı taşıyan ve iyi niyet unsuru bulunmayan bildirimler. İyi niyetle yapılan ancak yeterli kanıt içermeyen bildirimler bu kapsamda değerlendirilmez.
- **İş kararları:** Yasalara veya usulsüzlüklere bağlı olmayan iş ve finansal kararlarla ilgili anlaşmazlıklar.
- **Kişisel şikayetler:** Şirketin yasal, etik veya düzenleyici yükümlülükleriyle ilgili olmayan kariyer odaklı şikayetler veya kişisel çatışmalar

7. SORUMLULUK VE SÜREÇ

a. İletişim Kanalları:

- **E-posta:** compliance@isgold.com
- **Web Formu:** <https://isgold.com/ihbar-hatti.aspx>
- **Telefon:** +90 212 494 4810
- **Yazılı/Posta:** İkitelli OSB Mah., Marmara Sanayi Sitesi, S Blok, No:5 Küçükçekmece/İST adresindeki İnsan Kaynakları.

b. Şikâyetlerin İşlenmesi ve Zaman Çizelgesi:

- **Teyit:** Şikâyet alındıktan sonra 2 hafta içinde alındı bildirimi yapılır ve süreç takvimi açıklanır.
- **Analiz:** Şikâyetin bu politika kapsamında olup olmadığı ve delil yeterliliği değerlendirilir.
- **Kapatma:** Soruşturma sonucu ilgili tarafa bildirilir. Tüm vakalar; numara, atanan görevli, tarih ve durum bilgisiyle vaka klasöründe arşivlenir.
- İnsan Kaynakları, gelen iç şikayetleri izler ve süreci "Üst Yönetimin Bilgisi Dahilinde" yönetir. Dış şikayetler İhbar Hattı aracılığıyla EYS tarafından alınır, şikâyet türüne göre uygun birimlere yönlendirme yapılır ve Üst Yönetime

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

 ALTIN RAFİNERİSİ A.Ş.	ŞİKÂyet VE İHBAR POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 4/5 Rev. No/Tarihi : 6/3.04.2026 Yayın Tarihi : 01.11.2020
--	------------------------------------	---

raporlar. İç Kontrol ve Tedarik Zinciri Uyum Görevlileri ise yalnızca Tedarik Zinciri Riskleri ile ilgili kritik şikâyetleri izler, değerlendirir ve Üst Yönetimi bilgilendirir.

c. Sorumlu Atamaları:

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 Kuruluşları: Uyum Görevlisi ve CEO
- Belgelendirme kuruluşları: EYS Temsilcisi
- Yetkililer / Dernekler: CEO
- İç paydaşlar: Bölüm Başkanları/EYS/İK/CEO.

8. OLAY RAPORLAMA KILAVUZU

a. Kanıt ve Detaylar: Başarılı bir inceleme için; etkilenen kişi/kurum adı, olayın detayı, tanıklar, tarih, saat ve yer bilgisi (varsa maden alıcılarının kimliği) sunulmalıdır.

b. Anonimlik: İhbarcılar kimliklerini gizli tutabilir. İSGOLD, yasal bir zorunluluk olmadıkça bu gizliliği korumayı ve iyi niyetli ihbarcılarını misillemeye karşı savunmayı taahhüt eder. İyi niyetli ihbarlarda, iddia doğrulanmasa dahi ihbarcıya yönelik herhangi bir olumsuz işlem tesis edilmez.

c. STK Raporları İçin Kriterler: Sivil toplum kuruluşlarından gelen raporların; net bir araştırma metodolojisi içermesi, kaynak çeşitliliği sağlaması (kodlama sistemi kullanılabilir), mağdur perspektiflerini koruyarak yansıtması ve tedarik zinciri aktörleriyle (tüccar, ihracatçı vb.) bağlantı kurmaya yardımcı bilgi sunması beklenir.

9. DÜZENLEYİCİ ÇERÇEVE VE DIŞ REFERANSLAR

Bu politika aşağıdaki uluslararası standartlara dayanmaktadır:

- OECD Durum Tespiti Rehberi (2016)
- BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri (2011)
- LBMA Sorumlu Altın (V9) ve Gümüş (V2) Rehberleri
- RJC Uygulama Kuralları ve Gözetim Zinciri Standartları (2019/2024)
- Dünya Altın Konseyi Çatışmasız Altın Standardı (2012)

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

	ŞİKÂYET VE İHBAR POLİTİKASI	Doküman No : UYM-PL-01 Sayfa No : 5/5 Rev. No/Tarihi : 6/3.04.2026 Yayın Tarihi : 01.11.2020
---	------------------------------------	---

- BİST Sorumlu Kaynak Kullanımı Rehberi (2021) *İSGOLD, bu politika aracılığıyla etik uygulamalara, kurumsal sorumluluğa ve küresel operasyonlarda şeffaflığa olan bağlılığını yeniden teyit eder.*

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