



**Tedarik Zinciri Durum Tespiti Yasası'nın (LkSG) 8. maddesi uyarınca**

**GESCO SE'nin**

**Şikâyet Prosedürü Kuralları**

Güncelleme Tarihi: 28 Kasım 2023

## İçindekiler tablosu

A. Giriş .....	3
B. Kimler şikayette bulunabilir?.....	3
C. Hangi durumlarda şikayette bulunulabilir?.....	5
D. Şikayetler nereye iletilebilir? .....	7
E. Şikayette bulunmanın herhangi bir maliyeti var mı? .....	8
F. Şikayet nasıl formüle edilmelidir? .....	8
G. Şikayetler hangi dillerde sunulabilir?.....	8
H. Şikayet prosedürü ayrıntılı olarak nasıl işliyor?.....	8
I. Anlaşmazlığı dostane bir şekilde çözmek mümkün mü?.....	10
J. GESCO Group şikayet ofisi hangi niteliklere sahiptir? .....	10
K. Şikayet sahiplerini ayrımcılıktan korumak için ne gibi önlemler alınmaktadır? .....	10
L. Şikayet prosedürünün etkinliği nasıl sağlanıyor? .....	10
M. Şikayet prosedürü veri koruma, gizlilik ve anonimliğe saygı gösteriyor mu?.....	11

## A. Giriş

### I. Şikayet prosedürünün amacı

İnsan haklarının ve çevrenin korunması, GESCO Grup şirketlerinin ticari faaliyetleri için temel ön koşullardan biridir.

Bu nedenle GESCO Grubu, etkilenenlerin yanı sıra diğer kişilerin de olası insan hakları ve belirli çevresel varlıkların ihlallerine dair ihbarlarını, bu (olası) ihlallerin GESCO Grubu şirketleri veya tedarikçileri tarafından işlenmiş olduğu takdirde bildirebilecekleri bir şikayet sistemi kurmuştur.

Şikâyet sistemi, 1 Ocak 2024 tarihinden itibaren GESCO Grubu için geçerli olacak Tedarik Zinciri Durum Tespiti Yasası<sup>1</sup> uyarınca kurulmuştur ve İhbarcı Koruma Yasası<sup>2</sup> uyarınca hazırlanmış olup Grupta halihazırda yürürlükte olan ihbarcı sistemini tamamlamaktadır.

Şikayet sisteminin amacı, GESCO Grup şirketlerine, insanlar veya belirli çevresel varlıklar gerçekten zarar görmeden önce (**erken uyarı sistemi**) tehdit eden insan hakları ve çevre ihlallerine karşı önlem alma fırsatı vermektir. İnsan haklarının veya ilgili çevresel varlıkların ihlal edilmiş olması halinde, şikayet sistemi aynı türden başka ihlallerin mümkün olduğunca önlenmesine veya zararın sonuçlarının en aza indirilmesine (**telafi edici tedbirler**) yardımcı olur.

### II. Bu Prosedür Yönetmeliğinin Amacı

Bu prosedür yönetmeliği,

- kimin şikayette bulunabileceğini,
- hangi durumlarda şikayette bulunulabileceğini,
- şikayetin nereye iletilebileceğini,
- şikayetin nasıl iletileceğini,
- şikayetçinin olası dezavantajlardan nasıl korunduğunu ve
- GESCO Grup şirketlerinin şikayeti nasıl ele alacağını tarif eder.

Bu prosedür yönetmeliği, LkSG Madde 8'in hükümlerinin uygulanmasına hizmet eder.

## B. Kimler şikayette bulunabilir?

### I. Her insan

Prensip olarak herkesin şikayette bulunma hakkı vardır ("**herkesin hakkı**") olarak adlandırılır.

Bu sebeple örneğin insan haklarının bir GESCO Grup şirketi (kendi iş birimi) veya tedarikçileri (tedarik zinciri) tarafından ihlal edildiğini veya ihlal edilebileceğini düşünen herkes bir şikayette bulunabilir. Aynı durum, GESCO Grup şirketlerinin (kendi iş alanı) veya tedarikçilerinin (tedarik zinciri) belirli çevre ihlalleri gerçekleştirdiğini veya gerçekleştirebileceğini düşünen tüm kişiler (**doğrudan etkilenen kişiler**) için de geçerlidir. Örneğin aşağıdakiler şikayette bulunma hakkına sahiptir:

<sup>1</sup> Tedarik Zincirlerinde İnsan Hakları İhlallerinin Önlenmesi için Kurumsal Durum Tespiti Yasası (Tedarik Zinciri Durum Tespiti Yasası - LkSG) 16 Temmuz 2021 (BGBl. I S. 2959).

<sup>2</sup> İhbarcılarının daha iyi korunmasına yönelik 31 Mayıs 2023 tarihli Kanun (İhbarcı Koruma Yasası - HinSchG) (BGBl. 2023 I No. 140).

- GESCO Grup şirketlerinin **kendi çalışanları**,
- GESCO Grup şirketlerinin **doğrudan veya dolaylı tedarikçilerinin çalışanları** ,
- GESCO Grup şirketlerinin yerel tesislerinde veya GESCO Grup şirketlerinin tedarikçilerinin yerel tesislerinde yaşayan **sakinler**.

Hukuki ehliyeti olmayan kişiler de şikayette bulunma hakkına sahiptir. Bu, örneğin çocuk işçiliği ve zorla çalıştırmaya maruz kalmış **reşit olmayanları** için geçerlidir. Bu kişiler bir şikayette bulunduğu takdirde GESCO Grup şirketleri, şikayetin konusu gerektiriyorsa reşit olmayan kişilere bir şikayet destek görevlisi verilmesini sağlayacaktır.

Ayrıca, risk veya ihlallerden doğrudan etkilenmeyen kişiler (**doğrudan etkilenmeyen kişiler**) de şikayette bulunma fırsatına sahiptir. Bu durumda şikâyet, doğrudan etkilenen kişilerin vekaletinde de yapılabilir.

## II. Tüzel kişiler; dernekler

Ortaklıklar gibi tüzel kişiler ve dernekler de şikayette bulunma hakkına sahiptir. Bunlar doğrudan etkilenen kişiler olabilirler veya bir şikayette doğrudan etkilenen kişileri temsil edebilirler. Bu anlamda olası şikayetçiler örneğin şunlardır:

- Bir GESCO Grup şirketinin doğrudan tedarikçisinde örgütlenme özgürlüğünün ihlal edildiğine dair üyeleri adına şikayette bulunan **sendikalar**,
- Örneğin bir GESCO Grup şirketinin yabancı bir lokasyonundaki çevresel risklere dikkat çeken **medya temsilcileri**,
- Bir GESCO Grup şirketinin dolaylı tedarikçisinde zorla çalıştırma yasağının ihlal edildiğine dair bir şikayette bulunan **sivil toplum kuruluşları**.

Bir ihbar aynı zamanda **ortaklaşa da sunulabilir** . Bu durum özellikle **çok sayıda bireyin** aynı riskten veya benzer ihlallerden **etkilendiği** durumlarda geçerlidir, örneğin:

- ücret adaleti ihlalleri,
- iş güvenliği şartları,
- sistematik ayrımcılık,
- cinsel taciz,
- yasadışı arazi gaspı,
- çevrenin kirletilmesi.

## C. Hangi durumlarda şikayette bulunulabilir?

### I. (Olası) insan hakları veya belirli çevresel varlıkların ihlali

GESCO Grup şirketleri tarafından gerçekleştirilen ekonomik faaliyetlerin sonucu olduğu takdirde şikayetler, insan hakları veya çevresel risklerin yanı sıra Madde2 Para.2 LkSG ve para.3 LkSG uyarınca insan hakları veya çevresel yükümlülüklerin ihlaline ilişkin ihbarları kapsayabilir.

### II. İnsan hakları ihlalleri ve insan hakları riskleri ile ne kastedilmektedir?

Bir GESCO Grup şirketi veya GESCO Grup şirketinin bir tedarikçisi aşağıdaki yasakları ihlal etmişse veya fiili koşullar nedeniyle aşağıdaki yasakların ihlal edilmesi için yeterli olasılık varsa bir insan hakları riski veya insan hakları ihlali söz konusudur:

1. **Çocukların çalıştırılması** (kural olarak 15 yaşın altındaki çocukların çalıştırılması yasaktır),
2. **Zorla çalıştırma,**
3. **Kölelik, cinsel sömürü,**
4. İstihdam yerindeki yasalar uyarınca **sağlık ve güvenlik düzenlemelerine uyulmaması,**
5. **Makulbir ücretinödenmemesi,**
6. Bunların yetersiz bir şekilde kontrol edilmeleri ve böylece diğer hususların yanı sıra işkence veya aşağılayıcı muamele yasağının ihlal edilmesi halinde, özel veya kamu **güvenlik güçlerinin** kullanılması,
7. Toprağın, suyun, havanın**kirletilmesi** ve aşırı su tüketimi,
8. **Arazinin, ormanların veya sularınhukuka aykırı olarak tahliye edilmesi** veya bunlardan **mahrum** bırakılması,
9. Korunan bir hukuki duruma özellikle ciddi bir şekilde zarar vermesi muhtemel ve hukuka aykırılığı açık olan **herhangi bir eylem veya ihmali** (genel hüküm).

### III. Belirli çevresel varlıkların ihlalleri ve çevresel riskler nelerdir?

Bir GESCO Grup şirketi veya GESCO Grup şirketinin bir tedarikçisi aşağıdaki yasakları ihlal ettiyse veya fiili koşullar nedeniyle aşağıdaki yasakların ihlal edilmesi için yeterli bir olasılık varsa çevresel bir risk veya çevresel bir ihlal söz konusudur:

1. Üretim süreçlerinde **cıva** kullanım yasağı,
2. **Cıva atıklarının** uygunsuz şekilde işlenmesi yasağı,
3. **Bazı kimyasalların ve kalıcı organik kirleticilerin** üretiminin ve kullanımının yasaklanması,
4. **Atıkların çevreye zarar verecek şekilde taşınması,** toplanması, depolanması ve bertaraf edilmesi yasağı,
5. belirli **tehlikeli atıkların ihracat ve ithalatına** ilişkin çeşitli yasaklar.

### IV. İnsan haklarına veya çevreye karşı (olası) suçu kimin işlemesi gerekir?

İnsan hakları veya çevresel varlıkların ihlali veya bir insan hakları veya çevresel riske neden olunması, bir GESCO Grup şirketi veya bir GESCO Grup şirketinin tedarikçisi tarafından gerçekleştirilmiş olmalıdır. Bu durum aşağıdaki hallerde geçerlidir:

- bir **GESCO Grup şirketinin** kendisinin insan haklarını veya belirli çevresel varlıkları ihlal etmesi veya ihlal etme tehdidinde bulunması; GESCO Grup şirketleri şunlardır:

1. **AstroPlast** (<https://www.astroplast.de>):

AstroPlast Kunststofftechnik GmbH & Co KG, Meschede, Almanya  
AstroPlast Verwaltungs GmbH, Meschede, Almanya

- 2. Dörrenberg / Sağlam/ Tremblay/ Middle Kingdom** (<https://www.doerrenberg.de>):  
Dörrenberg Edelstahl GmbH, Engelskirchen, Almanya  
Dörrenberg Tratamientos Termicos S.L. Alasua, Navarre, İspanya  
Sağlam-Metal Sanayi ve Ticaret A.Ş., Şekerpınarı-Çayırova, Kocaeli, Türkiye  
Doerrenberg Special Steel Corp., Macedonia, Ohio, ABD  
Tremblay Tool Steels LLC, Macedonia, Ohio, ABD  
Doerrenberg Real Estate LLC, Cleveland, Ohio, ABD  
Doerrenberg Special Steels PTE. Ltd, Alman Merkezi, Singapur  
Doerrenberg International PTE. Ltd, Alman Merkezi, Singapur  
Doerrenberg Special Steels Taiwan Ltd, Taiwan City , Tayvan  
Doerrenberg Special Steels Korea Co. Ltd, Jeongwang-dong, Güney Kore  
Middle Kingdom Special Steels PTE. Ltd, Alman Merkezi, Singapur  
Jiashan Doerrenberg Mould & Die Trading Co, Jiashan, Çin
- 3. Funke** (<https://www.franzfunke.de>):  
Franz Funke Zerspanungstechnik GmbH & Co. KG, Sundern, Almanya  
Franz Funke Verwaltungs GmbH, Sundern, Almanya
- 4. INEX / Sommer & Strassburger/ Hubl** (<https://www.inex-solutions.de>):  
INEX - solutions GmbH, Bretten, Almanya  
Sommer & Straßburger Edelstahlanlagenbau GmbH, Bretten, Almanya  
So-Stra Verwaltungs GmbH, Bretten, Almanya  
Hubl GmbH, Vaihingen/Enz, Almanya
- 5. Kesel** (<https://www.kesel.com>):  
Georg Kesel GmbH & Co.KG, Kempten, Almanya  
Kesel & Probst Verwaltungsgesellschaft mbH, Kempten, Almanya  
Kesel International GmbH, Kempten, Almanya  
Kesel Machinery (Jiashan) Co.Ltd, Jiashan İlçesi, Jiaying Şehri, Çin  
Kesel North America, LLC, Janesville, Wioming, ABD
- 6. MAE** (<https://mae-group.com>):  
MAE Maschinen- und Apparatebau Götzen GmbH, Erkrath, Almanya  
MAE Amerika GmbH, Erkrath, Almanya  
MAE-Eitel, Inc Orwigsburg, Pennsylvania, ABD  
MAE Machine (Beijing) Co Ltd, Pekin, Çin
- 7. Pickardt & Gerlach (PGW)/ Hekhorn** (<https://www.pgwpwg.de>):  
Pickhardt & Gerlach GmbH & Co KG, Finnentrop, Almanya  
Hekhorn Verwaltungs-GmbH, Finnentrop, Almanya  
Hekhorn Immobilien GmbH, Finnentrop, Almanya
- 8. Setter / Q-Plast/ SQG/ HRP** (<https://www.setter-germany.com>):  
Setter Holding GmbH, Emmerich, Almanya  
Setter GmbH & Co Papierverarbeitung, Emmerich, Almanya  
Q-Plast GmbH & Co. Kunststoffverarbeitung, Emmerich, Almanya  
Q-Plast Beteiligungs-GmbH, Emmerich, Almanya  
Setterstix Inc. Fountain Inn, Güney Carolina, ABD  
SQG Verwaltungs-GmbH, Emmerich, Almanya

SETTERSTIX de Mexico, S.A.de C.V., San Luis Potosi, Meksika  
HRP-Leasing GmbH, Emmerich, Almanya

**9. SVT/ CONNEX/ BAV** (<https://www.svt-gmbh.com>):

SVT GmbH, Schwelm, Almanya  
SVT APAC Pte. Ltd, Singapur  
CONNEX SVT Inc, Katy, Houston, Teksas, ABD  
BAV- Tabbanya Kft, Tababanya, Macaristan

**10. United MedTec/ Amtrion/ Tragfreund/ Haseke** (<https://www.amtrion.de>):

United MedTec Holding GmbH, Porta Westfalica, Almanya  
AMTRION GmbH, Porta Westfalica, Almanya  
Tragfreund GmbH, Porta Westfalica, Almanya  
Haseke Beteiligungs-GmbH, Porta Westfalica, Almanya  
AMTRION USA Inc, Fountain Inn, Güney Carolina, ABD

- bir GESCO Grup şirketinin **doğrudan tedarikçisi** (örneğin çelik, kimyasal, sac, plastik tedarikçisi) insan haklarını veya belirli çevresel malların korunmasını ihlal etmesi veya ihlal etme tehdidinde bulunması,
- bir GESCO Grup şirketinin **dolaylı tedarikçisi**, insan haklarını veya belirli çevresel malların korunmasını ihlal etmesi veya ihlal etme tehdidinde bulunması; dolaylı tedarikçiler, GESCO Grup şirketlerine kendileri tedarik sağlamayan, ancak ürünleri doğrudan tedarikçiler aracılığıyla GESCO Grup şirketlerine ulaşan tüm tedarikçilerdir (örneğin, GESCO Grubunun doğrudan bir tedarikçisine teslim edilen bir sac levha, bu sac levhayı bir GESCO Grup şirketine teslim eder).

#### IV. Bir şikayet ne zaman reddedilebilir?

[GESCO Grup Şikayet Ofisi](#) açıkça insan hakları ihlali veya belirli çevresel malların ihlali yoksa veya bu tür ihlaller bir GESCO Grup şirketi veya GESCO Grup şirketlerinin bir tedarikçisi tarafından işlenmiyorsa bir şikayeti reddedebilir. Ayrıca, tamamen hayali veya kötü niyetli şikayetler de reddedilebilir.

Bu gibi durumlarda [GESCO Grup Şikayet Ofisi](#) şikayetin içeriğini daha fazla işlemekten kaçınacaktır. Şikâyet sahibi ret kararı ve bunun nedenleri hakkında bilgilendirilecektir.

## D. Şikayetler nereye iletilebilir?

### I. Web sitesi

Şikâyetçiler ve ihbarcılar başlangıçta şikâyetlerini ve bilgilerini **doğrudan** [GESCO Grup şirketlerinin web siteleri](#) üzerinden bildirme imkanına sahiptir. "**İnsan Hakları ve Çevresel Riskler**" sekmesi altında şikayetin gönderilebileceği bir **giriş ekranı** bulunmaktadır.

### II. Kişisel iletişim

Şikâyetçiler ve ihbarcılar şikâyetlerini **GESCO Grubunun iç şikâyet ofisine** de iletirler; iç şikâyet ofisinin irtibat kişileri GESCO Grubunun dış ombudsmanı ve **GESCO SE'nin** nitelikli bir temsilcisidir. Kendilerine aşağıdaki iletişim bilgilerinden ulaşabilirsiniz;

### **1. İ Şikayet Ofisi I:**

Uyum Görevlisi Hizmetleri Hukuk  
Avukat Stephan Rheinwald  
Telemannstrasse 22  
53173 Bonn  
Tel: 0228/ 35036291  
Cep telefonu: +49 171 7722906  
E-posta: [s.rheinwald@cos-legal.eu](mailto:s.rheinwald@cos-legal.eu)

### **2. İ Şikayet Ofisi II:**

GESCO SE  
Kurum içi avukat Alex Stillie  
GESCO SE Hukuk Müşaviri  
Johannisberg 7, 42103 Wuppertal  
Cep telefonu: +49 173 6049324  
[hinweise@GESCO.de](mailto:hinweise@GESCO.de)

## **E. Şikayette bulunmanın herhangi bir maliyeti var mı?**

Şikayetlerin iletilmesi ücretsizdir. Bunun tek istisnası, GESCO Grubu şikayet sistemi ile teknik temas sırasında ortaya çıkan kişisel masraflardır (telefon, İnternet vb.).

## **F. Şikayet nasıl formüle edilmelidir?**

Şikayeti basit kelimelerle tarif etmek yeterlidir. İhbar, söz konusu olguları açıklıĝa kavuşturacak kadar somut bilgiler içermelidir.

## **G. Şikayetler hangi dillerde sunulabilir?**

GESCO Grup, şikayet sisteminin GESCO Grup şirketlerinin **tedarik zincirlerinde** yaygın olarak konuşulan **tüm dillerde** kullanılabilmesine imkan saĝlamaktadır. Şikayetçiler bu dilleri [GESCO Grup şirketlerinin web sitelerinde](#) bulabilirler.

## **H. Şikayet prosedürü ayrıntılı olarak nasıl işliyor?**

Şikayet prosedürü ařaĝıdaki adımlardan oluşmaktadır:

### **I. İhbarın alındıĝının teyit edilmesi ve ihbarcı ile sürekli irtibat halinde olunması**

[GESCO Grup şikayet ofisi](#), şikayetin alındıĝını şikayet sahibine **teyit eder** ve ilk temastan şikayet prosedürünün sonuçlanmasına kadar olan şikayet prosedürünü dokümante eder. Buna ek olarak, [GESCO Grup Şikâyet Ofisi](#), şikâyet sahibini olaĝan prosedür ve yargılamanın beklenen süresi hakkında **bilgilendirir**. Ayrıca, şikayette bulunmasının bir sonucu olarak dezavantajlı duruma düşmekten veya



cezalandırılmaktan koruyan hakları şikayet sahibine bildirir. Ayrıca şikayetçinin dikkatini diğer resmi şikayet prosedürlerinin de kullanılabileceği gerçeğine çekecektir.

## II. Şikayetin incelenmesi

[GESCO Grup Şikayet Ofisi](#) daha sonra sunulan şikayetin şikayet prosedürünün uygulama sahasına girip girmediğini inceler. Eğer durum böyle değilse şikayet ofisi, ihbarcıyı bu konuda bilgilendirecek ve görüşünü kısaca gerekçelendirecektir.

## III. Gerçeklerin açıklığa kavuşturulması

Şikâyet, şikâyet prosedürü kapsamına giriyorsa [GESCO Grup Şikâyet Ofisi](#), ibraz edilen konuyu daha iyi anlayabilmek için vakanın detaylarını şikâyetçi ile **görüşecektir**. Bu görüşmede ayrıca şikayetçinin insan hakları veya belirli çevresel varlıkların ihlalini önlemeye yönelik olası tedbirlere (**önleyici tedbirler**) ilişkin beklentileri de ele alınacaktır. Bir insan hakları veya belirli çevresel varlıkların ihlali halihazırda gerçekleşmişse [GESCO Grup Şikayet Ofisi](#), daha fazla ihlali önlemek veya halihazırda gerçekleşmiş ihlallerin zararını hafifletmek için uygun gördüğü önlemleri (**düzeltilici önlemler**) şikayetçi ile görüşecektir. Buradan elde edilen bilgi, şikayete yönelik bir çözüm geliştirmek için temel teşkil eder.

## IV. İhbarcı ile bir çözüm üzerinde çalışmak

[GESCO Grup Şikayet Ofisi](#) daha sonra şikayet sahibi ile sürekli diyalog halinde **önleyici veya düzeltilici tedbirler** yoluyla şikayetin çözülmesi için bir **öneri** geliştirecektir.

## V. Kararlaştırılan tedbirlerin uygulanması

İlgili GESCO Grup şirketi daha sonra kararlaştırılan önleyici veya düzeltilici tedbirleri uygulayacaktır.

## VI. Uygulanan tedbirlerin gözden geçirilmesi ve şikayet prosedürünün sonuçlandırılması

Elde edilen sonuç daha sonra [GESCO Grup Şikayet Ofisi](#) tarafından ihbarcı ile birlikte değerlendirilir.

## VII. Herhangi bir misilleme önlemi alınmamasının takibi ve sağlanması

[GESCO Grup Şikayet Ofisi](#), şikayetçiye karşı misilleme niteliğinde herhangi bir önlem alınmadığını takip eder.

## VIII. Şikayet prosedürünün şeması

1. Bir şikayetin alınması	2. Şikayet veya ihbarın incelenmesi	3. Gerçeklerin açıklığa kavuşturulması	4. İhbarcı ile bir çözüm üzerinde çalışmak	5. İyileştirici önlemler	6. Gözden geçirme ve sonuçlandırma	7. Etkinlik incelemesi
Alındı bilgisi, bilgiyi sağlayan kişiye teyit ettirilir ve dokümanite edilir.	Şikayet incelenir ve sonraki prosedür ve sorumluluklar belirlenir.  Reddedilme durumunda, bilgiyi sağlayan kişiye bir gerekçe bildirilecektir.	Vakanın detayları ihbarcı ile görüşülür ve şikayet ofisi tarafından kapsamlı olarak incelenir.	3. adım temelinde, ihbarcı ile diyalog halinde bir düzeltilici eylem önerisi geliştirilir.	Karlaştırılan iyileştirici önlemler uygulanır ve takip edilir.	Elde edilen sonuç ihbarcı ile birlikte değerlendirilir.  İhbarcı/şikâyetçi prosedürün sonucu hakkında bilgilendirilir.	Prosedürün etkinliği yıllık olarak ve gerekli durumlarda gözden geçirilir.  Gerekirse süreçte düzenlemeler yapılır veya düzeltilici önlemler alınır.

						Herhangi bir misilleme önlemi alınmaması kontrol edilir ve sağlanır.
--	--	--	--	--	--	--

## I. Anlaşmazlığı dostane bir şekilde çözmek mümkün mü?

GESCO SE, dostane uyuşmazlık çözümü için isteğe bağlı bir prosedür sunmaz, ancak resmi şikâyet prosedürüne ilişkin bir karar alınmasına atıfta bulunur.

## J. GESCO Group şikâyet ofisi hangi niteliklere sahiptir?

[GESCO Grup Şikâyet Ofisi](#), bu prosedür kurallarına uygun olarak alınan şikâyetleri işleme koymak için kişisel ve mesleki uygunluk ve zaman uygunluğu açısından yeterli niteliklere sahiptir.

Tarafsızdır ve görevlerini yerine getirirken bağımsız hareket eder, yani talimatlardan bağımsızdır. Ayrıca, [GESCO Grup Şikâyet Ofisi](#) gizliliği korumakla yükümlüdür.

GESCO Grup'un bu tür bir eylem için gerekli koşulların karşılanmasını sağlamasının yollarından biri, şikâyetlerin avukat veya kurum içi avukat olarak atanan ve tarafsızlık, talimatlardan bağımsızlık ve gizlilik konusunda zaten profesyonel olarak bağlı olan dahili ve harici tam nitelikli avukatlar tarafından ele alınmasını sağlamaktır.

## K. Şikâyet sahiplerini ayrımcılıktan korumak için ne gibi önlemler alınmaktadır?

GESCO Grup şirketleri, şikâyet sahiplerinin bir şikâyette bulunmaları sonucunda dezavantajlı duruma düşmelerini veya cezalandırılmalarını önlemek için çok sayıda önlem almıştır.

GESCO Group, **Davranış Kuralları** ve LkSG ile ilgili **politika beyanında**, diğer hususların yanı sıra, şikâyetler veya ihbarlar sonucunda şikâyetçilere karşı alınan misilleme önlemlerine tolerans göstermeyeceğini çok açık bir şekilde belirtmiştir. Bu tutumu vurgulamak için, ihbarcılara bariz misillemelere veya diğer dezavantajlara maruz bırakılmaları durumunda GESCO Grup şirketlerinin üyelerine veya tedarikçilerine karşı alınacak somut **sonuçlar** öngörülmektedir.

## L. Şikâyet prosedürünün etkinliği nasıl sağlanıyor?

GESCO SE, bu şikâyet prosedürünün etkinliğini [GESCO Grup Şikâyet Ofisi](#) ile birlikte **yılda en az bir kez** ve **gerekli durumlarda** özellikle [GESCO Grup Şikâyet Ofisinden](#) gelen geri bildirimler yoluyla gözden geçirecektir.

Federal Ekonomi ve İhracat Kontrol Ofisi (BAFA) tarafından Ekim 2022'de şikâyet prosedürüne ilişkin olarak yayınlanan kılavuz ilkelere göre, şikâyet prosedürünün etkinliği genel olarak aşağıdaki **iki temel soru** temelinde değerlendirilmektedir:

1. *Prosedür, ilgili hedef grupların bir görev ihlali meydana gelmeden önce bile ihbar sunmalarını ne ölçüde mümkün kılıyor ve teşvik ediyor?*
2. *Prosedür, ihbarcıların zarar görmesini önlemeye veya fiili görev ihlalleri için uygun çözüm yolları oluşturmaya ne ölçüde yardımcı oluyor?*

GESCO SE bu temel soruları özellikle aşağıdaki **verilerin** yardımıyla gözden geçirecektir:

- Şikayet sayısı,
- Belirli tedarik zincirleri dikkate alınarak şikayetlerin küresel ve bölgesel olarak dağılımı,
- Şikayet kanallarının erişilebilirliği hakkında bilgi (teknik, dil vb.),
- Şikayet türü (örneğin, belirli risklerin, ihlallerin sık sık bildirilmesi),
- Şikayetçinin şahsı (belirli insan gruplarındaki sıklık, örneğin kendi çalışanları, doğrudan veya dolaylı tedarikçilerin çalışanları vb,)
- Bir şikayetin çözüme kavuşturulması için geçen ortalama süre,
- Şikâyetçinin şikâyetin ele alınmasından duyduğu memnuniyet.

Şikayet prosedürünün etkinliğine ilişkin bulgular her yıl LkSG raporunda bildirilmektedir.

## **M. Şikayet prosedürü veri koruma, gizlilik ve anonimliğe saygı gösteriyor mu?**

### **I. Veri koruma**

Kişisel veriler, şikayet prosedürünün bir parçası olarak toplandığı ölçüde, **veri koruma düzenlemelerine** uygun olarak toplanır, işlenir, iletilir ve saklanır. LkSG madde 10 paragraf 1 uyarınca bu veriler dokümanite edilir ve güvenli bir şekilde saklanır.

### **II. Gizlilik, anonimlik**

Şikayetler ve ihbarlar, tüm şikayet prosedürü boyunca **gizli** tutulacaktır.

Şikayetçi kendi kimliğinin açıklanmasını istememesi halinde, şikayetçinin **kimliği** GESCO Grup şirketlerine veya GESCO Grup şirketlerinin tedarikçilerine açıklanmayacaktır. Kimlik koruması, şikayet prosedürü sonuçlandıktan sonra bile sağlanır.

Ancak, kimliğin ifşa edilmesi **yasal bir zorunluluk** nedeniyle kaçınılmazsa (örneğin cezai kovuşturma bağlamında) kimlik koruması **sağlanamaz**.

Şikâyetçiler tarafından sağlanan bilgiler, şikâyetten etkilenen GESCO Grup şirketlerindeki **iç soruşturmalar** veya şikâyetten etkilenen GESCO Grup şirketlerinin tedarikçilerindeki **dış soruşturmalar** için de **temel oluşturabilir** .

## **Künye**

### **Yayıncılık şirketi**

GESCO SE  
Johannisberg 7  
42103 Wuppertal

**Departman**  
Uyumluluk

**Güncelleme tarihi**  
Kasım 2023