Özname Kuyumculuk Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Güneşli V.D.: 7030688049, Tic.Sic.No:341373
Bağlar Mahallesi, Yalçın Koreş Caddesi, No: 22/2, İç Kapı No: 52, Bağcılar/İstanbul
Tel: 0(212)6030586, Fax: 0(212)6030589
www.gustogold.com

GUSTO GOLD
TACİZ VE KÖTÜ MUAMELE POLİTİKASI

Doküman Kodu: PO.IK.09
Versiyon: 1.0
Yayın Tarihi: 16.01.2026
Revizyon Tarihi: -
Belge Durumu: Yürürlükte

1. AMAÇ

Özname Kuyumculuk Sanayi ve Ticaret A.Ş.'de (bundan sonra 'Gusto Gold' veya 'Şirket'), herkesin insan onuruna saygı gösterilen, güvenli, eşit ve kapsayıcı bir çalışma ortamında bulunma hakkını kabul eder. Şirket, fiziksel, sözlü, psikolojik veya cinsel nitelikteki şiddet, taciz, mobbing, tehdit, sindirme, aşağılayıcı disiplin ve diğer kötü muamele biçimlerine karşı sıfır tolerans yaklaşımı benimser.
Bu Politikanın amacı, yasaklanan davranışları tanımlamak, önleyici kontrolleri ve sorumlulukları belirlemek, şikâyetlerin erişilebilir, gizli, tarafsız ve zamanında ele alınmasını sağlamak, etkilenen kişileri korumak ve iyi niyetli bildirimlere karşı misillemeyi önlemektir.
Politika ayrıca RJC Code of Practices 2024, COP 18.3 doğrultusunda yöneticiler, işyeri hekimi, İSG ve İK personeli, disiplin ve şikâyet süreçlerinde görev alanlar ile güvenlik personelinin şiddet ve taciz belirtilerini tanıması; ilgili mevzuatı, şirket kurallarını ve uygun müdahale yöntemlerini bilmesi için düzenli eğitim verilmesini güvence altına alır.

2. KAPSAM

Bu Politika, Yönetim Kurulu ve üst yönetim dahil tüm çalışanları, yöneticileri, geçici ve sözleşmeli personeli, stajyerleri, iş başvurusunda bulunanları, tedarikçileri, alt yüklenicileri, danışmanları, müşterileri, ziyaretçileri, güvenlik personelini ve Şirket adına hareket eden veya Şirket çalışanlarıyla etkileşimde bulunan diğer üçüncü tarafları kapsar.
Hükümler, işyeri ve üretim alanları yanında işe bağlı seyahatler, eğitimler, toplantılar, sosyal etkinlikler, işveren tarafından sağlanan ulaşım veya konaklama, telefon, e-posta, mesajlaşma, sosyal medya ve diğer dijital iletişimler ile iş ilişkisiyle bağlantılı tüm ortamlarda uygulanır.

3. DAYANAK VE TANIMLAR

Bu Politika, uygulanabilir iş, iş sağlığı ve güvenliği, eşitlik, kişilik hakları, ceza ve kişisel verilerin korunması mevzuatı ile RJC Code of Practices 2024 COP 18 hükümleri dikkate alınarak uygulanır. Yasal hak ve başvuru yollarını sınırlandırmaz.

- Taciz: Bir kişinin onurunu zedeleyen veya korkutucu, düşmanca, aşağılayıcı, küçük düşürücü ya da saldırgan bir ortam oluşturan; tek seferlik veya tekrarlanan istenmeyen söz, davranış, temas, görüntü, mesaj ya da eylemdir.
- Cinsel taciz: Cinsel nitelikte istenmeyen sözlü, sözsüz, yazılı, görsel veya fiziksel davranış; cinsel yakınlığı istihdam kararıyla ilişkilendirme; istenmeyen teklif, temas, ima veya içerik paylaşımıdır.
- Psikolojik taciz (mobbing): Bir kişiyi yıldırma, dışlama, itibarsızlaştırma, işini yapmasını engelleme veya işten uzaklaştırma amacı ya da etkisi taşıyan sistematik ve tekrarlanan davranışlardır.
- Kötü muamele: Fiziksel ceza, şiddet, tehdit, hakaret, bağırma, aşağılama, zorlayıcı davranış, insanlık dışı veya onur kırıcı muamele ile disiplin adı altında yapılan her türlü istismardır.

- Misilleme: Şikâyette bulunma, şüphe bildirme, tanıklık etme, bilgi sağlama, incelemeye katılma veya bir başkasını destekleme nedeniyle kişiye zarar veren ya da gözdağı veren doğrudan veya dolaylı eylemdir.
- Şikâyetçi veya etkilenen kişi: Tacize ya da kötü muameleye maruz kaldığını bildiren kişidir. Şikâyet edilen kişi, davranışı gerçekleştirdiği iddia edilen kişidir.

Korunan özellikler arasında cinsiyet, ırk, renk, dil, din veya inanç, siyasi görüş, etnik veya sosyal köken, yaş, engellilik, medeni durum, gebelik, sağlık durumu, sendikal faaliyet ve mevzuatla korunan diğer statüler bulunur.
Rıza; özgürce verilmiş, belirli ve geri alınabilir olmalıdır. Sessizlik, itiraz edememe, güç dengesizliği veya geçmişte kurulan bir ilişki tek başına rıza sayılmaz.

İyi niyetli bildirim, iddia sonradan doğrulanmasa dahi, bildirim anında makul ve dürüst bir kanaate dayanan bildirimdir.
İlgili süreçlerde kişisel veriler ihtiyaçla sınırlı, yetki esaslı ve uygulanabilir mevzuata uygun olarak işlenir.

4. TEMEL İLKELER VE YASAKLI DAVRANIŞLAR
Taciz, şiddet ve kötü muamele; failin görevi, kıdemi, performansı, niyeti veya taraflar arasındaki ilişki ne olursa olsun kabul edilmez. Ticari hedef, üretim baskısı, disiplin ihtiyacı, gelenek veya şaka gerekçesi bu davranışları haklı çıkarmaz.

- Yasaklanan davranışlar; fiziksel saldırı veya tehdit, istenmeyen temas, hakaret, küfür, bağırma, küçük düşürme, cinsel içerikli söz veya görüntü, ısrarlı davet, takip, şantaj, ayrımcı şaka, dışlama, söylenti yayma, çalışma araçlarını kasıtlı olarak engelleme ve dijital tacizi içerir; liste bunlarla sınırlı değildir.
- Yönetim hakkı ve performans yönetimi; açık beklenti, nesnel ölçüt, saygılı iletişim ve kayıtlı süreçlerle kullanılır. Aşağılama, korkutma, topluluk önünde küçük düşürme veya keyfî ceza disiplin yöntemi değildir.
- Şikâyetler önyargısız ele alınır. Şikâyetçi, şikâyet edilen ve tanıklara dinlenilme ve ilgili bilgileri sunma fırsatı verilir; çıkar çatışması bulunan kişiler inceleme ve karar süreçlerine katılmaz.
- Gizlilik, mutlak gizlilik sözü anlamına gelmez. Bilgiler yalnızca güvenlik, adil inceleme, düzeltici faaliyet veya yasal yükümlülük için bilmesi gereken kişilerle sınırlı olarak paylaşılır.
- İyi niyetli bildirim veya kanıtlanmamış iddia nedeniyle yaptırım uygulanmaz. Kasıtlı olarak gerçeğe aykırı bilgi üretildiğinin somut olarak belirlenmesi ayrı bir disiplin konusu olabilir.

Tarafların güvenliği ve esenliği önceliklidir. Acil fiziksel tehlikede ilgili acil durum, sağlık, İSG veya kolluk kanalları devreye alınır; bu Politika yasal makamlara doğrudan başvurma hakkını ortadan kaldırmaz.

5. ROLLER VE SORUMLULUKLAR
Genel Müdür: Politikayı onaylar; uygulanması için yetki, bağımsızlık ve kaynak sağlar; ciddi vakaların ve sistemsel risklerin uygun seviyede ele alınmasını güvence altına alır.
İnsan Kaynakları: Politikanın uygulanmasını, şikâyetlerin kayıda alınmasını, tarafsız inceleme düzenini, gerekli koruyucu ve düzeltici faaliyetleri, disiplin sürecine sevki ve kayıtların güvenli muhafazasını koordine eder.
İSG Uzmanı ve İşyeri Hekimi: şiddet ve tacizin sağlık ve güvenlik etkilerini değerlendirir, belirtileri tanımaya katkı sağlar, gerekli destek veya yönlendirmeyi yapar ve tıbbi gizliliği korur.
Yöneticiler ve Birim Sorumluları: saygılı davranışa örnek olur, erken uyarı işaretlerine karşı duyarlı davranır, kendilerine ulaşan bildirimleri gecikmeden yetkili kanala aktarır ve kendi başına soruşturma yürütmez.
Tüm çalışanlar ve üçüncü taraflar: Politikaya uyar, olası ihlalleri güvenli biçimde bildirir, incelemelerde doğru bilgi verir ve gizlilik ile misilleme yasağına riayet eder.

6. RİSKLERİN ÖNLENMESİ VE KONTROLLER
Şirket; görev, bölüm, vardiya, hiyerarşik güç ilişkisi, yalnız çalışma, müşteri veya tedarikçi teması, seyahat, dijital iletişim ve önceki olayları dikkate alarak şiddet ve taciz risklerini belirler ve değerlendirir.

- Riskleri azaltmak için görev ve davranış beklentileri, yetki sınırları, güvenli bildirim kanalları, eğitim, çalışma alanı kontrolleri, yönetici gözetimi ve uygun personel planlaması uygulanır.

- İşe alım, görevlendirme, performans, ücret, eğitim, terfi ve işten ayrılma kararları nesnel ölçütlere dayanır; bu süreçlerin taciz, baskı veya karşılık beklenen menfaat aracı olarak kullanılmasına izin verilmez.
- Şirket, çalışan ve çalışan temsilcilerinden alınan geri bildirimleri risk değerlendirmelerinde ve kontrol tasarımında dikkate alır. Özel hayatın gizliliği ve kişisel verilerin korunması gözetilir.
- Tedarikçi, alt yüklenici, müşteri veya ziyaretçiden kaynaklanan davranışlar da aynı ciddiyetle ele alınır. Gerekli hallerde erişim sınırlaması, sözleşmesel önlem, ilişkiyi askıya alma veya sonlandırma uygulanabilir.
- Olay veya ramak kala sonrasında tekrar riskini azaltmak için çalışma düzeni, iletişim, gözetim, eğitim ve diğer kontroller gözden geçirilir; alınan önlemlerin etkilenen kişiyi cezalandırıcı nitelikte olmamasına dikkat edilir.

7. EĞİTİM VE FARKINDALIK

Eğitimler PR.IK.01 Eğitim Prosedürü kapsamında planlanır ve FR.IK.02 Eğitim Planı ile rol bazında programlanır. Yeni çalışanlara oryantasyonda, mevcut çalışanlara belirlenen periyotlarda ve ihtiyaç halinde yenileme eğitimi verilir.
Özellikle yöneticiler, amirler, işyeri hekimi, İSG ve İK personeli, disiplin ve şikâyet süreçlerinde görev alanlar ile doğrudan istihdam edilen güvenlik personeli düzenli olarak eğitilir.

- Eğitim; fiziksel, sözlü, psikolojik ve cinsel şiddet ile tacizin işaretlerini ve davranış örüntülerini, güç dengesizliğini, disiplin sırasında sindirme veya istismarı ve erken müdahale göstergelerini kapsar.
- Katılımcılar; uygulanabilir mevzuatı, Politika hükümlerini, PR.IK.05 Baskı, Taciz ve Mobbing Önleme Prosedürünü, PR.IK.08 Dilek Şikâyet Prosedürünü ve PO.IK.19 İhbar Politikasını öğrenir.
- Eğitimlerde saygılı davranış, şikâyet alma, aktif dinleme, gizlilik, tarafsızlık, misillemenin önlenmesi, etkilenen kişinin korunması, delilin bozulmaması ve konunun yetkili kanallara aktarılması uygulamalı olarak ele alınır.
- Katılım ve farkındalık FR.IK.03 Oryantasyon-İş Başı Eğitim Formu ile; eğitim kaydı ve etkinlik değerlendirmesi FR.IK.04 Eğitim Kayıt ve Etkinlik Değerlendirme Formu ile belgelenir.

Eğitim içeriği ve yenileme ihtiyacı; olaylar, performans değerlendirmeleri, mevzuat değişiklikleri, denetim sonuçları veya bilgi eksiklikleri sonrasında gözden geçirilir.

8. ŞİKÂYET VE BİLDİRİM KANALLARI

Tacize veya kötü muameleye maruz kalan, tanık olan ya da makul şüphe duyan kişi; yöneticisine, İnsan Kaynaklarına, üst yönetime veya şirketin tanımlı dilek-şikâyet ve ihbar kanallarına sözlü ya da yazılı bildirim yapabilir.

- Yönetici şikâyetin konusuysa veya kişi doğrudan yöneticiye başvurmak istemiyorsa alternatif kanallar serbestçe kullanılabilir. Kimlik açıklanmadan yapılan bildirimler de mevcut bilgi ölçüsünde değerlendirilir.
- Bildirimler PR.IK.08 Dilek Şikâyet Prosedürü ve PO.IK.19 İhbar Politikası uyarınca ele alınır; gerektiğinde FR.IK.20 Dilek-Şikâyet Formu kullanılır.
- Bildirimin mümkün olan en kısa sürede yapılması teşvik edilir; gecikme tek başına bildirimin reddedilme nedeni değildir. Tarih, yer, davranış, ilgili kişiler, tanıklar ve mevcut belgelerin paylaşılması incelemeyi kolaylaştırır.
- Şikâyeti alan kişi, bildirimi güvenli biçimde kaydeder, başvurana sürecin genel işleyişini açıklar ve gecikmeden İnsan Kaynaklarına veya belirlenmiş yetkili fonksiyona iletir.
- Hiç kimse şikâyetçiyi doğrudan faille yüzleşmeye, gayriresmî çözümü kabul etmeye, arabuluculuğa katılmaya veya bildirimini geri çekmeye zorlayamaz.
- Başvuru sahibine makul erişilebilirlik desteği sağlanır. Sağlık, psikososyal destek, güvenlik veya yasal yönlendirme ihtiyacı kişinin tercihleri ve acil riskler dikkate alınarak değerlendirilir.

Acil risk halinde tarafların teması geçici olarak sınırlandırılabilir, çalışma düzeni değiştirilebilir veya başka koruma önlemleri alınabilir. Önlemler peşin hüküm veya disiplin cezası sayılmaz.

9. İNCELEME VE SONUÇLANDIRMA

Her bildirim için risk ve yetki değerlendirmesi yapılır. İncelemeyi yürüten kişiler tarafsız, yeterli ve çıkar çatışmasından uzak olmalıdır; gerekli hallerde bağımsız uzman desteği alınabilir.

İnceleme süreci; iddiaların ve kapsamın belirlenmesi, tarafların ayrı ayrı dinlenmesi, tanıkların görüşünün alınması, ilgili kayıt ve dijital verilerin hukuka uygun biçimde değerlendirilmesi ve bulguların belgelenmesini içerir.

- Şikâyet edilene iddiaların özü bildirilir ve yanıt verme imkânı tanınır. Taraflara saygılı davranılır; peşin hüküm, mağdur suçlayıcı yaklaşım, gereksiz tekrar veya travmayı artıracak uygulamalardan kaçınılır.
- İnceleme gereksiz gecikme olmaksızın yürütülür. Karmaşıklık, güvenlik ve delil durumu süreyi etkileyebilir; önemli gecikmeler ve süreçteki esas gelişmeler taraflara uygun ölçüde bildirilir.
- Bulgular, mevcut bilgilerin tutarlılığı ve güvenilirliği temelinde değerlendirilir. Sonuç, gerekçe ve önerilen önlemler yetkili karar merciine kayıtlı biçimde sunulur.
- Taraflara incelemenin tamamlandığı ve uygun önlemlerin alındığı bildirilir; başka kişilere ait kişisel veri ve disiplin ayrıntıları yalnızca hukuken ve görev gereği paylaşılabilir.

Sonuçtan sonra misilleme riski, çalışma ortamı ve alınan önlemlerin etkinliği izlenir. Sistemsel nedenler; risk değerlendirmesi, prosedür, eğitim veya yönetim kontrollerine yansıtılır.

10. DİSİPLİN, DÜZELTİCİ FAALİYET VE GÜVENLİK PERSONELİ

Doğrulanan ihlallerde, PR.IK.04 Disiplin Prosedürü ve uygulanabilir mevzuat uyarınca davranışın niteliği, ağırlığı, etkisi, tekrar durumu ve diğer nesnel unsurlarla orantılı önlemler alınır.

- Disiplin tedbirleri tutarlı ve adil uygulanır; ilgili kişiye iddiayı öğrenme ve açıklama yapma hakkı tanınır. Aynı veya benzer vakalarda ayrımcı veya keyfî farklılık oluşturulmaz.
- Disiplin yetkisi yalnızca Şirketçe yetkilendirilmiş yönetim ve İnsan Kaynakları fonksiyonlarınca kullanılır. Yetkisiz yöneticiler, çalışanlar, güvenlik görevlileri veya üçüncü taraflar personele disiplin cezası veremez.
- Güvenlik personelinin görevi; tesisin, çalışanların, ziyaretçilerin ve ürünün güvenliğini sağlamak, acil riske prosedürlere uygun müdahale etmek ve olayı yetkili birime bildirmekle sınırlıdır. Güvenlik personeli sorgulama, cezalandırma, aşağılama veya baskı uygulayamaz.
- Gerekli önlemler; eğitim, danışmanlık, görev veya çalışma düzeni değişikliği, yazılı uyarı, sözleşmesel yaptırım, iş ilişkisinin sona erdirilmesi veya yasal mercilere bildirim içerebilir.

Tespit edilen sistem veya kontrol eksiklikleri için düzeltici faaliyet açılır; sorumlu, hedef tarih ve etkinlik kontrolü belirlenir. Önlemler etkilenen kişiye mali, mesleki veya sosyal zarar yüklememelidir.

11. MİSİLLEME YASAĞI VE DESTEK

İyi niyetle şikâyette bulunan, bildirim yapan, tanıklık eden, bilgi sağlayan, incelemeye katılan veya destek arayan kişiye karşı misilleme kesinlikle yasaktır.

- Misilleme; işten çıkarma tehdidi, görev veya vardiya değişikliğiyle cezalandırma, eğitim veya terfiden dışlama, haksız performans değerlendirmesi, ücret veya yan hak kaybı, izolasyon, tehdit, takip, söylenti veya yeni bir taciz biçiminde ortaya çıkabilir.
- Misilleme iddiaları ayrı bir ihlal olarak derhal değerlendirilir ve gerekli koruyucu önlemler alınır. Yöneticiler, şikâyet sonrası çalışma ortamını ve tarafların güvenliğini uygun ölçüde izler.
- Etkilenen kişinin talebi ve ihtiyaçları dikkate alınarak sağlık hizmeti, işyeri hekimi, İSG, İnsan Kaynakları veya uygun dış destek kanallarına yönlendirme yapılabilir.
- Destek talep etmek veya şikâyet mekanizmasını kullanmak çalışanın yasal, sözleşmesel ya da kurumsal haklarını olumsuz etkileyemez.

12. GİZLİLİK VE KAYIT YÖNETİMİ

Şikâyet, inceleme, eğitim ve düzeltici faaliyet kayıtları PR.EYS.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü ile PR.EYS.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre korunur.

- Kayıtlara erişim görev ve bilmesi gereken esasına göre sınırlandırılır. Dosyalar doğruluk, bütünlük, izlenebilirlik ve yetkisiz erişime karşı koruma ilkeleriyle yönetilir.
- Kişisel ve özel nitelikli veriler yalnızca meşru amaç, hukuki dayanak ve gerekli kapsamla sınırlı olarak işlenir; belirlenen saklama süresi sonunda güvenli biçimde imha edilir.

- Gizlilik yükümlülüğü, acil güvenlik riski, suç şüphesi, resmi makam talebi veya diğer yasal bildirim yükümlülüklerini engelleyecek şekilde yorumlanmaz.

İstatistiksel eğilim ve yönetim raporlarında kişilerin kimliğini gereksiz yere açığa çıkaran bilgiler kullanılmaz.

13. İZLEME VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İnsan Kaynakları; eğitim tamamlama ve etkinlik sonuçlarını, şikâyetlerin türünü ve çözüm durumunu, misilleme göstergelerini, tekrar eden riskleri ve düzeltici faaliyetlerin kapanışını kişisel verileri koruyarak izler.

- Politikanın uygulanması; iç tetkikler, çalışan görüşmeleri, eğitim kayıtları, şikâyet dosyaları, risk değerlendirmeleri ve alınan önlemlerin etkinlik kontrolleriyle değerlendirilir.
- Yönetim; olaylardan ve denetimlerden edinilen dersleri, yasal değişiklikleri ve çalışan geri bildirimlerini eğitim planı, görev tanımları, çalışma düzeni ve ilgili prosedürlere yansıtır.
- Politika ve ilişkili süreçler en az yılda bir; ayrıca ciddi olay, mevzuat değişikliği, organizasyon değişikliği veya belirlenen kontrol eksikliği sonrasında gözden geçirilir.
- Gözden geçirme sonuçları üst yönetime sunulur; gerekli kaynak, revizyon ve iyileştirme kararları kayıt altına alınır ve sorumlulara atanır.

14. İLETİŞİM VE YÜRÜRLÜK

Bu Politika üst yönetim tarafından onaylanır; işe girişte ve periyodik eğitimlerde çalışanlara açıklanır, çalışma alanlarında veya kontrollü iletişim kanallarında erişilebilir tutulur ve ilgili üçüncü taraflara uygun yöntemle duyurulur. Yorum farklılığında uygulanabilir mevzuat, insan onuru, güvenlik, adillik, gizlilik ve misillememe ilkeleri esas alınır. Sorular ve bildirimler Şirketin duyurulmuş İnsan Kaynakları, dilek-şikâyet ve ihbar kanalları üzerinden iletilir.

Bu Politika yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer ve aynı konudaki önceki politika sürümlerinin yerini alır.

Hazırlayan: **Melisa Koç, Uyum Koordinatörü**	Kontrol eden: **Kanat Sultanov, ÜY Temsilcisi**	Onaylayan: **Ömer Kaya, Genel Müdür**
		